



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las
comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

AUTOR:

GONZALES FERNÁNDEZ, Alessandra Yezabel

ASESOR

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Presidente

Dr. Julio César Castro García.

Secretario

Mg, Fernando Joel Rosario Quiroz.

Vocal

Mg. César Raúl Manrique Tapia

DEDICATORIA

La presente investigación que realicé con todo mi esfuerzo y amor a mis padres Miguel y Rossana por haberme apoyado durante estos 6 años en la carrera que me apasiona que es la psicología, siempre alentándome mis pequeños triunfos que dado en la vida universitaria, a pesar de las caídas ellos me hacían levantarme.

A mi hermano Cristhian por acompañarme en las desveladas que tenía durante el desarrollo de la tesis.

A mi enamorado Anderson por darme fuerzas cuando sentía que quería tirar la toalla.

A mis amigas Fiorella Céspedes y Yarira Romero que las considero mis hermanas por siempre estar ahí las tres pendientes en nuestra investigación y que nuestra amistad jamás se rompa con el tiempo.

¡GRACIAS A TODOS!

AGRADECIMIENTO

Dios gracias por la fuerza de voluntad que me has dado y me sigues dando, sin ti no hubiera logrado este sueño. A los grandes docentes, mi asesor Juan José Kaneko Aguilar por sus enseñanzas durante el desarrollo de la tesis y por su amistad incondicional y al profesor Juan Montero por sus recomendaciones de libros y sus largas charlas en la red social. A mis padres por haberme apoyado en la aplicación de las pruebas en las comisarías y a los comisarios de las distintas comisarías de Comas por acceder a realizar dicha investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alessandra Yezabel Gonzales Fernández, identificada con DNI 47908439, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información consignados en la presente tesis son auténticos y verdaderos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 de Octubre del 2017

.....

Alessandra Y. Gonzales Fernández

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Alessandra Yezabel Gonzales Fernández

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
Índice de tablas	x
Índice de figura	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Internacionales	2
1.2.2 Nacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Síndrome de Burnout	7
1.3.1.1 Conceptos de Síndrome de Burnout	7
1.3.1.2 Etapas del Síndrome de Burnout	9
1.3.1.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout	10
1.3.1.4 Soluciones del Síndrome de Burnout	13
1.3.1.5 Modelo teórico de Maslach	16
1.3.1.6 Diagnostico	19
1.3.1.7 Evolución	20
1.3.1.8 Variables demográficas y Síndrome de Burnout	22
1.3.2 Agresividad	22
1.3.2.1 Conceptos de agresividad	22
1.3.2.2 Modelos Teóricos	23
1.3.2.2.1 Teoría de agresividad según Bandura	23

1.3.2.2.2 Teoría de agresividad según Freud	24
1.3.2.2.3 Teoría de agresividad según Buss	24
1.3.2.3 Factores que producen agresividad	28
1.3.2.4 Tipos de agresividad	29
1.3.2.5 Consecuencias de agresividad:	30
1.3.2.6 Causas de agresividad:	32
1.3.2.7 Prevención de la violencia y la agresión laboral	33
1.3.3 Psicología del efectivo policial	35
1.3.4 Relación entre las variables de Burnout y Agresividad	36
1.4 Formulación del problema	36
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.6.1 Hipótesis general	37
1.6.2 Hipótesis específica	37
1.7 Objetivos	38
1.7.1 Objetivo general	38
1.7.2 Objetivos específicos	38
1.8 Limitaciones:	39
II. MÉTODO	40
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Tipo de investigación	40
2.3 Variables y operacionalización	40
2.4 Operacionalización de las variables	40
2.5 Población y Muestra	42
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7 Métodos y análisis de datos	59
2.7.1 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
3.1 Síndrome de Burnout	61
3.1.1 Estadísticos descriptivos	61

3.1.2 Frecuencias y porcentajes	62
3.1.3 Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas	66
3.2 Agresividad	67
3.2.1 Estadísticos descriptivos de la agresividad	67
3.2.2 Frecuencias y porcentajes	68
3.2.3 Agresividad y variables sociodemográficas	73
3.3 Prueba de normalidad	78
3.4 Relación entre síndrome de Burnout y agresividad	79
3.5 Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y dimensiones de agresividad	80
IV.DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS	88
ANEXOS	95
Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach	96
Instrumento: Cuestionario de agresividad	98
CONSENTIMIENTO INFORMADO	100
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Túpac Amaru	101
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Santa Luzmila	102
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Universitaria	103
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Collique	104
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de la Pascana	105
Validación de criterio de Jueces	106
<i>Percentiles para las dimensiones de Burnout del Inventario de Burnout</i>	116
<i>Percentiles para las dimensiones de agresividad del Cuestionario de agresión</i>	117
<i>Baremos del cuestionario de agresividad</i>	118
Matriz de consistencia	120

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones del inventario de Burnout de Maslach</i>	46
Tabla 2 <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach según el Coeficiente V. de Aiken</i>	48
Tabla 3 <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach, según la Prueba Binomial</i>	49
Tabla 4 <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach</i>	50
Tabla 5 <i>Índice de dos mitades del Inventario de Burnout de Maslach y sus dimensiones</i>	51
Tabla 6 <i>Niveles de agresividad</i>	54
Tabla 7 <i>Validez de contenido del Cuestionario de Agresividad, según el Coeficiente V. de Aiken</i>	56
Tabla 8 <i>Validez de contenido del Cuestionario de agresividad, según la Prueba Binomial</i>	57
Tabla 9 <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de agresividad</i>	58
Tabla 10 <i>Índice de dos mitades del Cuestionario de agresividad y sus dimensiones.</i>	58
Tabla 11 <i>Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout</i>	61
Tabla 12 <i>Frecuencia y porcentaje del cansancio emocional</i>	62
Tabla 13 <i>Frecuencia y porcentaje de despersonalización</i>	63
Tabla 14 <i>Frecuencias y porcentajes de realización personal</i>	64
Tabla 15 <i>Frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout total</i>	65
Tabla 16 <i>Síndrome de Burnout según edad</i>	66
Tabla 17 <i>Síndrome de Burnout según grado</i>	66
Tabla 18 <i>Síndrome de Burnout según tiempo de servicio</i>	67
Tabla 19 <i>Estadísticos Descriptivos de Agresividad</i>	68
Tabla 20 <i>Frecuencias y porcentajes de Agresividad física</i>	68
Tabla 21 <i>Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal</i>	69
Tabla 22 <i>Frecuencias y porcentajes de Hostilidad</i>	70
Tabla 23 <i>Frecuencias y porcentajes de Ira</i>	71

Tabla 24 <i>Frecuencias y porcentajes del nivel de Agresividad total</i>	72
Tabla 25 <i>Agresividad según edad</i>	73
Tabla 26 <i>Rango de Agresividad Según edad</i>	74
Tabla 27 <i>Agresividad según grado</i>	75
Tabla 28 <i>Rango de Agresividad según Grado</i>	76
Tabla 29 <i>Agresividad según tiempo de servicio</i>	77
Tabla 30 <i>Rango de Agresividad Según tiempo de servicio</i>	77
Tabla 31 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Síndrome de Burnout</i>	78
Tabla 32 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Agresividad</i>	79
Tabla 33 <i>Correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y agresividad total</i>	79
Tabla 34 <i>Correlación de Spearman entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Agresividad total.</i>	80

Índice de figura

<i>Figura 1: Frecuencia y porcentaje del Cansancio emocional</i>	62
<i>Figura 2: Frecuencia y porcentaje de despersonalización</i>	63
<i>Figura 3: Frecuencia y porcentaje de realización personal</i>	64
<i>Figura 4: Frecuencias y porcentajes Síndrome de Burnout total</i>	65
<i>Figura 5: Frecuencia y porcentaje de Agresividad física</i>	69
<i>Figura 6: Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal</i>	70
<i>Figura 7: Frecuencias y porcentajes de Hostilidad</i>	71
<i>Figura 8: Frecuencias y porcentajes de ira</i>	72
<i>Figura 9: Frecuencias y porcentajes de Agresividad total</i>	73

RESUMEN

Se analizó la relación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, basado en los modelos teóricos de Maslach y Buss, en una muestra de 236 efectivos. Se utilizó el inventario de Burnout de Maslach, el cual consta de 22 ítems y el cuestionario de agresión de Buss y Perry, el cual consta de 29 ítems. Los resultados indican que el Síndrome de burnout y la agresividad se relacionan de manera positiva y muy significativa. Finalmente se encontró que las variables edad, tiempo de servicio y grado establecen diferencias significativas a nivel del puntaje de Agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas. En cuanto a la variable Burnout, las variables sociodemográficas no establecen diferencias significativas.

Palabras clave: Agresividad, síndrome de Burnout, efectivos, Policía Nacional del Perú.

ABSTRACT

The relationship between Burnout Syndrome and aggression in the National Police of Peru of police station of the district of Comas, based on the theoretical models of Maslach and Buss, was analyzed in a sample of 236 personnel. Used the Maslach Burnout inventory, which consists of 22 articles and the Buss and Perry aggression questionnaire, which consists of 29 elements. The results indicate that the Burnout Syndrome and the aggressiveness are related in a positive and very significant way. Finally, it was found that the variables age, time of service and grade establish significant differences in the aggressiveness score in the personnel of the National Police of Peru of the commissaries of the district of Comas. As for the Burnout variable, the sociodemographic variables do not establish significant differences.

Key words: Aggression, Burnout syndrome, effective, National Police of Peru.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Desde que en 1999 Somavia acuñó al término del trabajo decente dentro de un informe realizado para la Organización Internacional del Trabajo, son muchos los esfuerzos que han venido realizando para que la gente pueda acceder a un trabajo de esta naturaleza, el trabajo decente es definido como la oportunidad de acceder a un empleo productivo con un ingreso justo, una seguridad en el lugar del trabajo, protección social para la familia y perspectivas de crecimiento o desarrollo personal e integración social. Este tipo de trabajos genera individuos con un alto bienestar integral y una calidad de vida laboral óptimo. Lamentablemente las condiciones actuales del trabajo distan de ser las ideales ya que priman los sueldos bajos, infraestructura inadecuada, el alto nivel de riesgo laboral, el maltrato por parte de los jefes, ello aunado a un alto nivel de exigencia de los clientes configura en los trabajadores cuadros graves de estrés y en caso de cronicidad puede llegar a generar Síndrome de Burnout. En muchas ocasiones los altos niveles que afecta la relación cliente- organización. Según Morales, Aránzazu y Valle (2013) analizaron el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital IGSS de Mazatenango Suchitepequez, (Guatemala). Encontraron que existe un nivel alto de síndrome de Burnout que es un 1.9%, el 17.8% tiene un nivel medio de síndrome de Burnout y el 80.3% tiene un nivel bajo de síndrome de Burnout.

En el contexto latinoamericano las investigaciones son escasas, así tenemos que Rojas y Morán (2015) analizaron el síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. Encontrando nivel alto en cansancio emocional y despersonalización.

En nuestro medio los datos acerca del síndrome de Burnout son similares a los encontrados en el contexto latinoamericano y mundial. Los autores Arias y Nuñez (2015) analizaron el síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. Encontraron que el 87% de los supervisores tienen un nivel moderado de Burnout. Así mismo el

tiempo de servicio influye con el agotamiento emocional y la despersonalización, también la edad influye con la baja realización personal.

Estos datos se presentan en empresas que brindan servicio y empresas de producción en donde las condiciones laborales no son las adecuadas. Al analizar empresas con un tipo de estructura más vertical y condiciones salariales más paupérrimas como las policiales encontramos que esta realidad es más alarmante. Así tenemos a Romero (2015) quien realizó una investigación de Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. Los resultados fueron que el 25.4% presentan un nivel alto de agotamiento emocional, el 35,6% un nivel elevado en despersonalización y el 22% evidencio un alto nivel realización personal. También se encontró que a mayor nivel agotamiento emocional y despersonalización mayor nivel de cólera.

En cuanto a los niveles de agresividad, son sonados los casos en que los medios de comunicación destacan que algunos miembros policiales se excedieron en la realización de su labor causando daño personal y social. Por lo tanto en el distrito de Comas se observó que existe agresividad por parte de los efectivos. A pesar de ello, las investigaciones con respecto a esta población es escasa, por ello la presente investigación busca analizar cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú a fin de realizar talleres o estrategias de intervención que busquen disminuir el nivel de Burnout y por lo tanto mejorar el tipo de calidad de atención que brindan los efectivos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Sarsosa, Paerez y Alzate (2013) analizaron la prevalencia del síndrome de Burnout en el trabajo en policías de Cali. La muestra estuvo conformada por 106 policías de la ciudad de Cali (Colombia). Se usó el inventario de MBI-General (MBI-GS). Los resultados obtenidos son que no se encontró prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en los policías.

Sánchez (2012) determinó la frecuencia del síndrome de Burnout en policías de la ciudad de México. La muestra estuvo conformada por 244 policías. Se aplicó Maslach Burnout Inventory. Los resultados muestran que el 44,6% presentó un alto grado de Burnout.

García (2013) analizó el síndrome del Burnout en el cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra (España). La muestra estuvo conformada por 81 policías. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados fueron que el 59,8% de los policías presentan un nivel medio – alto, el 37,6% muestran un nivel medio-bajo y el 2,6% indica tener un nivel alto.

Guamán (2015) investigó la prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de tropa de la brigada de artillería N° 27 “Portete”, Cuenca (Ecuador). La muestra estuvo conformada por 289 personas. Se evaluó con el test de Maslach Burnout Inventory. Los resultados de la investigación fueron que el 88,93% de personas presentó un nivel moderado del síndrome de Burnout, mientras que el 10,03% presento un nivel grave.

Escudero, Delfín y Arano (2015) estudiaron la relación entre el síndrome de Burnout y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México. La muestra consto de 60 policías. Se aplicó Maslach Burnout Inventory Service Survey (MBI-SS). Los resultados de la investigación muestran que los sujetos con 3 años de antigüedad presentan un nivel medio y alto al síndrome de Burnout, mientras que los sujetos de 4 a 8 años de antigüedad presentan un nivel mayor.

Rodríguez (2013) determinó el síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. La muestra fue de 111 personas. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que en la dimensión agotamiento emocional el 25,2% tiene un nivel de riesgo alto, en la dimensión de

despersonalización, el 30% presenta un nivel de riesgo alto y en logro personal el 16% presenta un nivel de alto riesgo.

Rodríguez, M ;Aguilera, Rodríguez, G; López y García (2011) estudiaron la efectividad del programa de intervención cognitivo-conductual para disminuir los síntomas de estrés y el síndrome de Burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública (México). La muestra estuvo conformada por de 21 empleados de vigilancia. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que el 81.48% presenta agotamiento emocional, el 15.38% presenta baja realización personal y el 52.94% presenta alta despersonalización. Solo el agotamiento emocional y despersonalización disminuyen su porcentaje luego del programa de intervención.

Roble (2010) analizó la relación entre el síndrome Burnout y el locus de control en profesionales de seguridad privada (Brasil). La muestra fue de 461 personas. Se aplicó el inventario Burnout Maslach y un cuestionario de Locus de control. Los resultados evidencian que la muestra posee un nivel moderado de Burnout, así mismo se encontró una relación positiva entre Burnout y locus de control externo.

Bautista, Tombé y Victoria (2013) analizaron el síndrome de Burnout y su relación con el estado de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada (Colombia). La muestra fue de 32 personas. La prueba que se aplicó fue Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que los trabajadores de seguridad privada, presentan niveles bajos de síndrome de Burnout, por lo tanto en el estado mental predominaron alteraciones de la conducta y las perturbaciones.

Moreno e Hidalgo (2010) determinaron la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira, Colombia. La muestra del estudio fue de 393 empleados. El instrumento que se

utilizo fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados muestran que el nivel de síndrome de burnout de los empleados de vigilancia es bajo.

Pullas (2014) analizó incidencia del síndrome Burnout en el personal del cuerpo de bomberos de Cayambe, Ecuador. La muestra fue de 39 personas. El instrumento que se aplicó fue el test de Maslach. Los resultados fueron que el 31,5% tienen la presencia del síndrome y el 68.4% no presencia el síndrome.

De la fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) analizaron la prevalencia y factores de riesgo de síndrome de Burnout entre la policía española. La muestra fue de 747 policías. El instrumento que se aplicó fue el inventario de Burnout de Maslach. Los resultados fueron que la prevalencia de Burnout es de nivel alto y la personalidad es un factor para que se desarrolle el Burnout

Queirós, Kaiseler y Leitão (2013) investigaron el Burnout como predictor de agresividad entre la policía oficial de Portugal. La muestra fue 274 agentes policiales. Se aplicó Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de agresión. Los resultados muestran que entre relación positiva entre el síndrome de Burnout y la agresividad (el Burnout explica el 22% de la agresividad).

Guzmán (2013) analizó el Estrés y Burnout en el personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca. La muestra estuvo conformada de 107 del personal de la policía nacional de tránsito. Se aplicó el test de Burnout Inventory. Los resultados muestran que en realización personal tiene un nivel bajo, el cansancio emocional tiene un nivel bajo y en la despersonalización tiene un nivel bajo.

1.2.2 Nacionales

Arias y Núñez (2015) analizaron el síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. La muestra estuvo conformada 58 supervisores de seguridad industrial. Se aplicó el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran que

el 87% de los supervisores tienen un nivel moderado de Burnout. Así mismo el tiempo de servicio influye en el agotamiento emocional y la despersonalización, también la edad influye en la baja realización personal.

Calienes y Diaz (2012) investigaron la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los sub- oficiales de la Policía Nacional del Perú- Arequipa. La muestra estuvo conformada por 130 sub oficiales de la Policía Nacional del Perú. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados muestran que los policías presentan altos niveles de inteligencia emocional, mientras en el síndrome de Burnout presentan bajos niveles de las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. Sin embargo en realización personal presentan un alto nivel.

Quiros (2013) investigó el Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto de Lima. La muestra estuvo conformada por 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas. Se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que el 35% de la población presentan el síndrome de Burnout y el 26% tienen riesgo a padecerla.

Arias y Jiménez (2012) analizaron el síndrome de Burnout en policías de Arequipa. La muestra fue de 142 policías, con rango de edad de 20 a 65 años de edad. Se empleó el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados señalan que el 53% de los policías presentan un nivel severo, el 23% un nivel medio y el 24% es de un nivel leve de Burnout.

Vásquez (2013) analizó el síndrome de Burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista, Callao. La muestra fue de 76 trabajadores de seguridad ciudadana. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 19.7% tienen ausencia del síndrome, el 50,7% tienen a padecer el síndrome y el 29,6% presenta el síndrome de Burnout.

Meza (2010) analizó el Burnout en el personal policial del distrito de Carabayllo. La muestra fue de 103 policías. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron que el 21.4% tiene ausencia de Burnout, el 69.9% tiene tendencia a sufrir el síndrome y el 8.7% presenta presencia del síndrome.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Síndrome de Burnout

1.3.1.1 Conceptos de Síndrome de Burnout

El – Sahili (2015, p. 2) define el Burnout como aquel síndrome que se desarrolla en periodos largos, se da mediante respuestas de episodios de estrés, donde se incluye ciertas sintomatologías del estrés, se mantiene las mismas características y se orienta al funcionamiento deficiente y crónico, sufrido por ciertas personas que se encuentran en el clima laboral.

Freudenberger (1974, citado por Gil- Monte y Peiro, 1997, p. 14) define al síndrome de Burnout como una experiencia de agotamiento, decepción y la pérdida de interés hacia las actividades laborales que se da en los profesionales que tienen contacto con personas que brindan servicios es una efecto del acercamiento cotidiano en su trabajo. El resultado estar en un estado de desgaste por la exigencia a un grupo de expectativas inalcanzables.

De Rivera (2014, p 134) se puede definir como el resultado de un estrés crónico experimentado en el contexto laboral, producido por una interacción negativa entre el trabajador, el lugar de trabajo, el equipo, staff o unidad en que se integra, la estructura organizativa y la labor en sí misma.

Gil- Monte (2005, citado por Moreno y Garrosa, 2013, p.157) detallan que el síndrome de Burnout, es aquella objeción que es el estrés laboral crónico. Se indica que son dicho estilo de carácter negativo que está compuesta por cogniciones,

emociones y actitudes desagradables hacia el puesto de trabajo que realiza, con los individuos que trabajan en su entorno, especialmente incluyendo a los clientes y hacia la relación del propio profesional.

Griffin y Moorhead (2010, p.179) define que el Burnout es un sentimiento general de extenuación que se desarrolla cuando una persona de forma simultánea experimenta demasiada presión y tiene muy pocas fuentes de satisfacción.

Maslach (1982, citado por Otero- López, 2011, p.166) define como una respuesta a las tensiones emocionales crónicas derivadas del trato con otros seres humanos, particularmente cuando éstos son problemáticos o tienen problemas.

Maslach y Merck (1996, citado por El-Sahili, 2015, p. 4) definen al Burnout como aquel síndrome que se vincula con el compromiso laboral, más que la atención que brinda el profesional, se considera que la mayor parte de las actividades que realiza el trabajador que compliquen el desempeño remunerado incluyendo las técnicas del profesional.

Pines y Aronson (1988, citado por Gil- Monte y Peiro, 1997 p.14) definieron al Burnout como aquel estado que combina la fatiga emocional, física y mental que da a las consecuencias de sentimientos de impotencia e inutilidad. Es aquella sensación de sentirse atrapada por la ausencia de la motivación en el trabajo y en la vida. Sin embargo el trabajador llega a tener una baja autoestima.

Olortegui (2010, p.145) Se determina traducción en castellano como el “estar quemado”. De acuerdo a su referencia donde hay varios modelo de estrés de trabajo que afectan a las personas ligadas a una conexión de una asistencia a los demás , por ende los profesionales de enfermería, policía, medicina,

servicio público y los demás cumple un rol que estas en sincronía directa con las demás personas para ofrecer sus servicios.

Rodrigo (2015, p.13) se denomina estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos dirigidas a individuos que trabajan y hacia las propias ocupaciones, con el fin de encontrarse emocionalmente agotado.

Maslach y Leiter (2001, p.405) el síndrome de Burnout se conoce como un estrés crónico, ya que tiene efectos negativos sobre la salud del trabajador. Por otro lado el Burnout es la causante del cansancio emocional, por lo cual acompaña con reacciones fisiológicas, de comportamiento y psicológico que afecte la salud del individuo.

1.3.1.2 Etapas del Síndrome de Burnout

Edelwich y Brodsky (1980, citado por Salinas, 2012, p.p.216-217) consideró que el síndrome de Burnout tiene 5 etapas, por lo cual todo trabajador pasa cuando tiene el síndrome de Burnout:

- Etapa de entusiasmo: El profesional percibe su trabajo como algo inspirador, por lo que tiene muchas aspiraciones y una energía para seguir. Los conflictos que se puede presentar durante el camino en esta etapa puede ser pasajero y con soluciones ante esto. Es de lo normal que aparezcan nuevos periodos profesionales (nuevo trabajo, ascenso, cambio de empresa, etc).
- Etapa de estancamiento: En esta siguiente etapa es cuando el trabajador evidencia que las posibilidades que la primera etapa no se cumplen y que los objetivos son difíciles de conseguir. El profesional analiza el esfuerzo que está realizando en su trabajo y la remuneración que obtiene, donde ve que no hay ningún equilibrio. Por lo tanto el trabajador percibe una inestabilidad entre las demandas que le impone en el centro laboral y por los recursos que tiene para afrontarlas, por lo cual

el trabajador tiende a tener un problema de estrés laboral que dificulta la productividad durante el trabajo.

- Etapa de frustración: En la siguiente fase es la desilusión y la desmotivación laboral del trabajador, en esta etapa los síntomas más frecuentes que presenta son físicos, emocionales y conductuales. Durante su rol el trabajador se sentirá incapaz de realizar sus actividades laborales, donde aparece la irritabilidad y los conflictos con los clientes, pacientes y compañeros, donde el comportamiento del trabajador cambia radicalmente.
- Etapa de apatía: A continuación esta etapa, el profesional no logra a cambiar las cosas o sus ideas. Ante este hecho el trabajador puede adoptar conductas y actitudes defensivas inadecuadas durante su trabajo. Sin embargo el trabajador muestra cinismo y falta de interés por excelencia en su trabajo.
- Etapa del síndrome de Burnout: Esta etapa final el profesional llega imposibilidad física y psíquica de continuar su trabajo. Aquí se enfocan las tres dimensiones del síndrome de Burnout: el agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal durante su trabajo. Donde el trabajador llega a una conclusión de abandonar su puesto de trabajo. El síndrome de Burnout no garantiza que no se vuelva a repetir en otras instituciones.

1.3.1.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout

- Consecuencias para el individuo:

Gil- Monte y Peiro (1997, p.83) considera que las consecuencias que se da el estrés laboral es aquella que se relaciona al síndrome de Burnout que esta produce desperfecto de la salud física y psicológica de los trabajadores y las relaciones interpersonales que se da fuera del puesto del trabajo (Familiares, amigos, etc.).

- Consecuencias sobre las relaciones interpersonales extralaborales:

Gil- Monte y Peiro (1997, p.87) afirman que una de las consecuencias del síndrome Burnout es aquella relación interpersonal que se da a las actitudes y conductas de un carácter negativo que desarrolla el profesional (cinismos, agresividad, aislamiento, irritabilidad), en esta se da el agotamiento emocional que es un patrón de conductual y actitudinal que hace una pérdida a las relaciones y el crecimientos de los conflictos interpersonales.

- Consecuencia para la organización:

El-Sahili (2015, p.p. 99-100) manifiesta que las consecuencias negativas del síndrome de Burnout son la falta de motivación al asistir a su centro de trabajo, ya que no se encuentra cómodo al realizar sus labores. Así mismo, disminuye su capacidad de concentración, el apego al abandono del puesto de trabajo o de la organización, disminuye el interés al realizar actividades laborales, la baja implicación laboral, la pérdida de la disposición de la prestación de la organización, el incremento de conflicto con sus colegas, el aumento de la rotación laboral no deseada, y la extensión de circunstancias laborales.

De la fuente y De Diego (2008, p.152) citan que entre las consecuencias más relevantes que suceden en una organización podemos destacar:

- Desvaloración de la satisfacción laboral
- El aumento del absentismo laboral
- Baja realización laboral

- Deterioro de la calidad de servicio
- Incremento de la rotación laboral
- Baja iniciativa por las actividades laborales
- Dejar el puesto de trabajo que ocupa
- Aumento de conflicto con sus compañeros y superiores.
- Propensión al abandono de la organización:

Gil- Monte y Peiro (1997, p.91) indica que la propensión al abandono del trabajo del sujeto, suele ser alta en sujetos con Burnout. El abandono del puesto del trabajo llega ser importante consiguiendo la negatividad para ellos mismo como la falta de eficacia y eficiencia en su organización produciendo como grandes objetivos y alteraciones en las redes de comunicación.

- Deterioro de la calidad de servicio de la organización

Gil-Monte y Peiro (1997, p.93) afirman que el síndrome de quemarse por la labor influye en la motivación laboral y genera el deterioro de la capacidad de los profesionales para brindar un servicio de calidad. Los profesionales empiezan a tratar a los demás viéndolos como cosas y no como seres humanos. Los trabajadores suelen evitar ciertas tareas, dando excusas para realizar y emplear menos tiempo en los usuarios.

INDICES EMOCIONALES	INDICES ACTITUDINALES	INDICES CONDUCTUALES	INDICES PSICOSOMÁTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de soledad • Sentimientos de alineación • Ansiedad • Sentimientos de impotencia. • Sentimientos de omnipotencia 	<ul style="list-style-type: none"> • No verbalizar • Cinismo • Apatía • Hostilidad • Susplicacia 	<ul style="list-style-type: none"> • Agresividad • Aislamiento del sujeto • Cambios bruscos • Enfado frecuente • Irritabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor precordial y palpitaciones • Hipertensión • Crisis asmáticas • Catarros frecuentes • Mayor frecuencia de infecciones. • Aparición de alergias • Dolor cervicales y de espalda • Fatiga • Alteraciones menstruales • Úlcera gastroduodenal • Diarrea • Jaqueca • Insomnio

Fuente: Principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de quemarse por el trabajo (Gil- Monte y Peiro, 1997, p.53)

1.3.1.4 Soluciones del Síndrome de Burnout

Salinas (2012, p.p.222-224) señala dos tipos de estrategias para los trabajadores que sufren del síndrome del Burnout o síndrome del quemado.

Estrategias individuales:

- Tener en claro los objetivos en el trabajo, teniendo en cuenta nuestras capacidades y limitaciones
- Evitar las tareas cotidianas. Esto proporcionara al trabajador un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
- Tener breves descansos durante el trabajo.

- Organizarse al realizar el trabajo. Tratando de no llevar el trabajo a casa.
- Dar interés a los éxitos y gratificaciones que tenemos en nuestro trabajo, en vez de darle importancia a los fracasos o las frustraciones.
- Mediante un análisis, el conocimiento de su entorno, se de una forma constructiva y no destructiva, con el fin de reconocer los límites y que con lleva aceptar los errores y obtener de un crecimiento de uno mismo.
- Tomar descanso y desconectarse del trabajo.
- No influir la vida familiar de la laboral.
- Practicar algunas técnicas psicológicas para el bienestar del trabajador, las técnicas serian de relajación, el entrenamiento en solución de problemas.
- El autoconocimiento existen técnicas. Una de ella es la meditación, que se aplica de forma individual.

Estrategias grupales:

- Estos métodos tiene como objetivo principal en fomentar el apoyo social.
- Existe seis maneras de ofrecer apoyo social y son las siguientes: la escucha activa ofrecer ayuda técnica, crea necesidades y pensamientos de retos, aumentado la creatividad, generando apoyo emocional, estando influenciando en la realidad social del sujeto confirmado o cuestionado sus creencias sobre sí mismo.
- Se obtiene apoyo social en las siguientes maneras: en los familiares, amistades, compañeros de trabajo, etc.

- A costumbre terapéutico o incluso en el organizacional , se le reúnen con los grupos de auto ayuda, donde se lleva a cabo la colocación de un grupo de personas con la misma problemática, pero en este caso el Burnout , llega adquirir las experiencias en común, con el fin de contar su caso y escuchar otros similares, el sujeto se da cuenta de que no es el único que lo sufre, por ende la comunicación de los síntomas sirve con desahogo emocional, mientras tanto los grupos influyen el compañerismo, aportando fuerza a la persona para disminuir los problemas cotidiano.
- Fijándose en la misma técnica que se usó desde un punto de vista similar, también se pueden aprender y entrenar en grupo.

Estrategias organizacionales para la prevención del síndrome de Burnout:

Gill- Monte y Peiro (1997, p.114) indica las estrategias para las organizaciones:

- Mejorar el ambiente y clima laboral.
- Percibir lo que pasa en la organización (sobre carga laboral, ausencia de identidad de tareas, insuficiente retroinformación sobre la ocupación, deterioro de oportunidad de empleo).
- Disfunción en el desempeño de roles de los sujetos.
- Clima laboral (estructura, responsabilidad, participación, normas, recompensas, etc).

Edelwich y Brodsky (1980, citado por Gil- Monte y Peiro, 1997, p.119) indica que los superiores de cada organización debe facilitar a los profesionales puedan cambiar actividades. Así mismo el subordinado debe conllevar a las mejores recompensas.

1.3.1.5 Modelo teórico de Maslach

Leiter y Maslach (1988 citado por Salinas, 2012, p.210) señalan que el síndrome de quemarse o el síndrome de Burnout es afirmada la interrogante al estrés en el trabajo se desarrollan cuando las habilidades del afrontamiento del trabajador, lo que no resultan fuertes para manejar el estrés en el trabajo y sus efectos.

El agotamiento emocional es dicha dimensión central del síndrome de quemarse por el trabajo, esta teoría implica que el sujeto se siente cansado o gastado, la respuesta que engloba son emocionales y del bienestar., como un síndrome psicológico y a las respuesta de los factores estresantes interpersonales crónicos en el trabajo La despersonalización, es aquella estrategia de afrontamiento que se da mediante los sentimientos del agotamiento emocional, esta se refleja como cinismo se describe como la gente es tratada frente a las tensiones emocionales que puede tener en el trabajo, mientras el la baja realización personal es la relación de incapacidad a los otros aspectos del síndrome de Burnout que no es nada complejo.

Existen consecuencias que se dan mediante los estresores laborales, los profesionales desarrollan el agotamiento emocional que posteriormente da a un lugar de actitud despersonalizada hacia las personas que atienden u ofrecen el servicio, y disminuye la realización personal en el trabajo. La dimensión fundamental del síndrome de Burnout es el agotamiento emocional, por tanto esta dimensión pondría en marcha el síndrome, siendo la baja realización personal da a lugar las consecuencias observables del Burnout como el abandono del puesto del trabajo, la rotación de puesto, etc.

En la teoría de Maslach y Jackson (1981, citado por Gonzales; Lacasta, y Ordoñez, 2009, p. 6) indican que existen tres dimensiones que miden el síndrome de Burnout.

Cansancio emocional:

Donde el individuo se siente fatigado al realizar su trabajo, al sentirse agotado influye a que tenga irritabilidad, malhumorado al realizar sus tareas diarias en su trabajo. Donde también podemos decir que el individuo disminuye sus recursos emocionales, donde demuestra estar cansado físicamente y psíquicamente, siente que ya no puede dar más esfuerzo a su labor que realiza diariamente.

Despersonalización:

Cuando el sujeto se siente incapaz de hacer las tareas o deberes que realizaba anteriormente, ya que en cierta parte su estado emocional está bajo, por lo tanto pone limita al realizar algunos deberes. El individuo se siente indiferente con las demás personas, demostrando por actitudes de irritabilidad, ausencia a reuniones.

Realización personal:

El propio trabajador siente al realizar su trabajo lo está haciendo mal, así que tiende a tener un pensamiento negativo ante su persona, ante esto recae su autoestima. Por lo tanto se ve un daño de creciente de su capacidad laboral, pérdida de sentimiento de gratificación. Es cuando los trabajadores se evalúan de manera negativa.

Según Maslach y Leiter (1997, p.38-48) señala que las causas del Burnout son:

Sobrecarga de trabajo:

La carga de trabajo es la clave de una dimensión de la vida organizacional, también significa la productividad desde la perspectiva del individuo, esto genera tiempo y energía, al encontrar un compromiso entre las dos perspectivas es un desafío para mantener la relación equilibrada con el puesto de trabajo.

Algunas organizaciones obligan a sus trabajadores a tener más carga de trabajo.

El trabajo es más intenso:

Las estrategias para aumentar la productividad para que menos individuos puedan hacer más su trabajo, donde las organizaciones puedan habilitar una fuerza de realizar el trabajo crecidamente pequeño a ser aún más productivo, este objetivo es para alcanzar el aumento de la productividad que se logra a menudo por que los individuos de las organización trabajan más duro, donde incrementa las horas de labor, también el aumento de productividad de la organización viene aun mayor esfuerzo en sus miembros del personal. Es importante que tipo de esfuerzo es la calidad temporal del rendimiento humano. Sin embargo, es difícil encontrar tranquilidad fuera del trabajo, ya que las personas están más ocupadas en todos los dominios de sus vidas: los hijos, los padres, la pareja y la casa.

Demandas de trabajo más tiempo:

Las semanas laborales es agotador para el individuo, el sindicato negocio con éxito que las semanas laborales van a ser cortas, pero esto se escapa de las personas en cargos de línea profesional que trabajan más horas. Así mismo el trabajador sigue realizando su deber laboral en cara para prepararse para el día siguiente. El trabajo aumenta, pero a un costo, los días laborales son más largos, intensos y agotan la energía del individuo.

Falta de control:

Es aquella capacidad de establecer prioridades para el trabajo que se da día a día, donde se selecciona los enfoque para hacer trabajo y la toma de decisiones sobre el uso de los recursos que fundamental para el profesional, cuando los individuos no mantiene el control sobre las importantes dimensiones de su

trabajo, que se evita hacer frente a los problemas que se identifican. Lo que se quiere que no sean capaces de tomar acciones, sino más bien si la organización tolera la solución creativa de los problemas fuera de sus estructuras de control. Los individuos pueden huir del tiempo realizando cosas que no hacen en el trabajo.

Recompensas insuficiente

En nuestra actualidad la crisis del entorno del trabajo reduce la capacidad de que las organizaciones den recompensa, prestigio y seguridad a los individuos, donde el individuo no se siente satisfecho por las recompensas que da la organización por su trabajo, esto atribuye la experiencia de Burnout que se quiere decir la pérdida de la recompensa, el reconocimiento que la empresa da al individuo, donde el trabajador disminuye las posibilidades de trabajar.

Respecto a teoría de Maslach (1982, citado por Gil- Monte y Peiro, 1997, p.87) considera que los efectos del síndrome Burnout no culmina cuando el profesional deja su puesto de trabajo, pues la actitud cínica y el desprecio que toma el sujeto impacta fuertemente sobre sus familiares y amigos. El sujeto tiende a mostrar irritabilidad en casa, y debido al agotamiento emocional, los profesionales se muestran incapacitados para aislarse de los problemas que pasa en su trabajo, desean estar solos al llegar a casa. Otra consecuencia que impacta a los familiares es el endurecimiento permanente de los sentimientos del sujeto.

1.3.1.6 Diagnostico

Según De Rivera (2014, p. 139) la existencia clínica del Burnout permite sugerir los siguientes criterios:

1. Aparece de manera engañosa y progresiva en un profesional previamente bien adaptado e incluso entusiasta en su trabajo.

2. Es donde presenta malestares de desinterés, disconformidad con sus tareas.
3. Así mismo presenta cansancio emocional, agotamiento hasta se fatiga fácilmente de sus deberes.
4. Presenta alejamiento de su propia capacidad empática.
5. La capacidad de cumplir sus metas u objetivos se van disminuyendo.
6. Aquellos síntomas que predominan son su compromiso laboral que puede mejorar con vacaciones adelantadas o alejamiento de su cargo como profesional.

1.3.1.7 Evolución

El Síndrome de Burnout tiene un avance progresivo de una etapa de máximo ajuste a la situación psicosocial.

Según De River (2014, p.p. 137 – 139) El profesor Rossler distingue las siguientes fases del síndrome de Burnout.

Fase 1: Síntomas premonitorios:

- a) Trabajan más horas sin recibir un bono adicional, presentan sensación de falta de tiempo, negación de sus propias necesidades (no desea ayuda ni descanso), negación de los fracasos.
- b) Agotamiento crónica, deterioro de energía, inhabilidad para relajarse, agotamiento, mareos, ansiedad y le falta la respiración.

Fase 2: Reducción de compromiso:

- a) Interacción: perdida de empatía, cinismo, problema en escuchar y comprender a los demás.
- b) En el aspecto laboral: Es negativo, insatisfacción laboral, preocuparse por las condiciones materiales en el trabajo.

- c) A nivel personal: es exigente con el mismo, con las personas que lo rodean, evidencia problemas de relación en el centro laboral y en el hogar.

Fase 3: Reacciones emocionales

- a) Depresión: Tiene sentimientos de culpa, pérdida de sentido del humor, cambio de estado de ánimo, sentimientos difusos de ansiedad y nerviosismo, ganas de llorar, inquietud y sensación de debilidad.

Fase 4: Reducción de funciones psicológicas

- a) Capacidad cognitiva: Dificultad para concentrarse, solucionar problemas o realizar tareas complejas. Es desordenado, invalidez para tomar decisiones.
- b) Motivación: Pérdida de iniciativa y de creatividad.
- c) Creatividad: Pérdida de flexibilidad.

Fase 5: Reducción de funciones psicosociales

- a) En la vida social: pérdida de capacidad al relacionarse
- b) Interés extra laborales: aburrimiento al realizar un deporte o un hobbies

Fase 6: Reacciones psicosomáticas

- a) Dolores musculares, problemas de digestión.
- b) Sofocos, mareos, ahogos y palpitaciones.
- c) Alteraciones del sueño, dificultad sexual.
- d) Consumo excesivo de café, alcohol y tabaco
- e) Incapacidad para relajarse.

Fase 7: Desesperación

- a) Actitud negativa hacia la vida.

- b) Pérdida de sentimientos (nada le importa)
- c) Desesperación al realizar sus deberes rutinarios.
- d) Intentos de suicidio.

1.3.1.8 Variables demográficas y Síndrome de Burnout

- Grado y Síndrome de Burnout:

Romero (2015, p 44) refiere que el grado de Suboficiales de tercera tienen a padecer un alto nivel de Burnout. Por lo tanto el grado de Suboficiales Brigadier tiene un nivel bajo de Síndrome de Burnout debido a las labores que realizan.

- Edad y Burnout:

Zabel y Zabel (1982, citado por Gil Monte y Peiro, 1997, p.72) refieren que los profesionales de mayor edad desarrollan una larga experiencia dentro de su rol como trabajador y ello les permite afrontar mejor el estrés los profesionales que logran madurar en su área de profesión con el objetivo de obtener varias conductas y modelos actitudinal para reducir el posible de quemar del trabajo.

- Antigüedad en el puesto y Síndrome de Burnout:

Gil- Monte y Peiro (1997, p.72) señala que la antigüedad en el puesto de trabajo del profesional puede relacionarse al síndrome de quemarse por el trabajo. Aquellos que recién empiezan y son inexpertos, tienen menos estrategias de afrontamiento para prevenir situaciones de riesgo de quemarse por el trabajo.

1.3.2 Agresividad

1.3.2.1 Conceptos de agresividad

Schat y Kelloway (2005, citado por Moreno y Garrosa, 2013, p.191) definen que la agresión laboral es una de las conductas de un individuo o individuos de dentro o fuera de la organización que

tratan de dañar física o psicológicamente a uno o más trabajadores y que ocurren en el contexto de la organización.

Buss (1961, p.1) define a la agresión como una respuesta que entrega estímulos nocivos.

Larousse (1975, citado por Murueta y Orozco, 2015, p.77) define que la agresividad de aplicar los actos y articular palabras ofensivas respecto a otros.

Moser (1991, p.9) Consideran la agresividad un comportamiento sin razón específico entre una víctima y un agresor.

Bandura (1963, citado por Moser, 1991, p.10) considera que la agresión genera ordenamiento de estímulos peligrosos que genera daños físicos o morales.

Warren (1948, citado por Murueta y Orozco, 2015, p.28) define a la agresividad como un género de conducta de agredir por una evasión peligrosa o dificultosa.

Dollard (1939, p11, citado por Buss, 1961, p.2) define a la agresión como un acto cuya respuesta objetivo es la lesión a otro organismo.

Olortegui (2010, p.56) define a la agresividad como acto de violencia para realizar matanzas, heridas o hacer cualquier tipo daño, principalmente sin excusa alguna.

1.3.2.2 Modelos Teóricos

1.3.2.2.1 Teoría de agresividad según Bandura

Bandura (1973, citado por Ray, 2001, p. 124) señala que las conductas agresivas se aprenden y se refuerzan, porque están sometidas a las influencias ambientales. Estas conductas se aprenden mediante procesos de la acción, que va seguida a un reforzador, a través de procesos indirectos.

1.3.2.2.2 Teoría de agresividad según Freud

Freud (1920, citado por Wolman, 1973, p.269) teoría de los instintos señala que tras las largas dudas y vacilaciones hemos decidido admitir la existencia de dos instintos básicos solamente el Eros y el instinto destructivo

1.3.2.2.3 Teoría de agresividad según Buss

En el inicio de la teoría los autores; Buss, Durkee y Baer (1956, citado por Buss, 1961, p.169) mencionan que la agresividad estaba conformada por 7 dimensiones, las cuales eran:

- El asalto con violencia: es aquella agresión que se da por una persona a otra donde se incluyen golpes.
- La agresión indirecta: no es la agresión, aquel comportamiento que se da en los chismes, los rumores, las bromas pesadas.
- La irritabilidad: es el mal humor de un sujeto ante un hecho
- El comportamiento negativo: es la actitud de un sujeto al realizar una actividad.
- El resentimiento y el odio: es aquel sentimiento que se siente por otros sujetos que le hayan producido una agresión
- La sospecha: es aquella proyección de hostilidad que se genera a los demás
- La agresión verbal: es aquella agresión que se da mediante los insultos, amenazas.

En el replanteamiento de la teoría Buss y Perry (1961, pp 4-9) menciona que la agresividad está conformada por 4 dimensiones, las cuales son:

Agresión física

Buss lo define como un asalto contra un organismo por medio de la parte del cuerpo que se utilizan las extremidades y los dientes o el uso de objetos pulso cortante, u armas de fuego. Las consecuencias de la agresión es el dolor o lesión a otro organismo, el dolor es el termino fundamental de la agresión física. La agresión física no puede evaluarse solo con la fuerza del golpe, al disparar una arma de fuego estamos agrediendo más que una patada o una bofetada.

Agresión verbal

Son aquellas manifestaciones que se dan como las amenazas de un individuo a otro, aquellas críticas que se dan hacia otra persona, no dejan cicatrices como a diferencia de la agresividad física. También podemos incluir en la agresión verbal es el rechazo o la indiferencia que le puede transmitir a otra persona, se puede decir ante una respuesta de rechazo la víctima como aversivo, mala y no deseada. El rechazo también se puede identificar que los individuos evitan la presencia del agredido, haciendo gestos de asco para expulsar al sujeto del grupo. Hay dos tipos de rechazo verbal, el primero es el despido directo, o la eliminación del sujeto en grupo de personas y en segundo lugar es la observación hostil, no agradarle a esa persona. La crítica también está en el grupo de agresión verbal, el maldecir también representa la agresión verbal, en que la víctima es atacada por palabras fuertes, esto general un estímulo incondicionado lo que provoca respuesta emocional (miedo o ira). La agresión indirecta es aquella que soluciona el problema por lo que hace difícil identificar al agresor, estas son las disfunciones de chismes desagradables.

Hostilidad

Es aquella respuesta instrumental de la agresión y de la emoción. El ataque se realiza e ira aumenta de tonicidad y luego va desapareciendo. La hostilidad es aquella respuesta actitudinal que se perdura en una respuesta verbal implicando los sentimientos de negación (mala voluntad), la hostilidad no es atómica, más bien evalúa las interpretaciones de los estímulos y de las evaluaciones negativas, puede ser parte de una respuesta agresiva que existe fuentes de resentimiento y de evaluaciones negativas por parte del víctima de la agresión. Esta no es generalmente verbalizada abriéndose como una respuesta agresiva, por lo que consiste a una reflexión sobre los últimos ataques contra uno mismo (rechazos y privaciones). Es fácil de identificarla y lo podemos medir su intensidad, esto se puede interferir en otras conductas agresivas. La hostilidad puede inferir a los ataques reforzadores, mas por las lesiones que logran en un refuerzo. Cuando se presentan el estímulo de enojo provoca la reacción de enojo a una tendencia a contraatacar.

Ira

Es aquella respuesta con componentes autonómicos. Se puede decir que el enojo se caracteriza como la ansiedad. A los niños se les enseñan a modular su agresividad y el control de expresión de la ira. La ira constituye a un estado de tensión fisiológica, donde el individuo es consciente a un estado de tensión porque son sensibles a los estímulos internos, el estado tensión es diferente al estado de reposo. El estado de tensión es igual cuando esta se produce ansiedad la respuesta de escape es la disminución de tensión de la ansiedad y refuerza la

reducción de la tensión, cuando hay nivel de ira es aversivo y baja, cuando es el nivel de enojo este es alto, se considera que la ira es un estado de unidad que llevan a la agresión.

Respecto a los tipos de agresividad Buss (1961, citado en Zaczynski, 2002, p. 69) señala que hay dos tipos: la agresividad pasiva y activa.

La agresividad pasiva

Física: que implica el tipo de agresividad, esta se divide en directa (en que el sujeto trata de impedir el comportamiento) o indirecta (negarse en actuar en un comportamiento).

Verbal: se divide en directa (omitir al pronunciarse) o indirecta (rechazar a conformarse).

La agresividad activa:

Física: este tipo de agresividad puede ser directa (mediante puñetes, heridas y golpes) o indirecta (se realiza los golpes a otra persona, mas no a la víctima).

Verbal: es directa (mediante insultos, amenazas), indirecta (murmuración).

Según Buss (1961, p.2) existen dos clases principales de reforzadores de la agresión:

1. La víctima sufre estímulos de lesiones, dolor, insultos de parte de otra persona, cuando el individuo es violentado, se desencadena el estímulo nocivo por el ataque que se da a una persona.
2. Las lesiones que tiene la víctima y el dolor que son las consecuencias de la agresión física, puesta están asociados con la agresión, esto sirve como

reforzadores para que se dé la agresión de una persona a otra

1.3.2.3 Factores que producen agresividad

Murueta y Orozco (2015) señalan que la agresividad destructiva se genera en persona o en conjunto debido a nueve posibles factores:

Ser objeto de agresividad previa, especialmente durante la infancia:

Es evidente cuando un sujeto es víctima de golpes, maltratos y discriminaciones donde genera irritabilidad, por lo tanto, el sujeto desea atacar la fuente de agresividad, las personas que han sido víctimas de agresiones donde reflejan el miedo y el sadismo, como lo señala Freud que se caracteriza por tener un enfoque rígido.

Frustración, fracaso o estancamiento prolongado y prevaleciente:

Es una modalidad de los factores. La frustración, el fracaso y el estancamiento que se da de una forma de agresión que ha vivido una persona, sin saber quién es el autor de la agresión.

Presiones y carencia de opciones de salida:

El individuo se siente acorralado por las amenazas que puede tener en el trabajo, deudas, etc, donde conlleva a impulsos agresivos, por verse envuelto de las burlas que puede generar.

Abandono afectivo prolongado:

- Ansiedad elevada: El individuo lo demuestra con el aislamiento, la falta de contacto físico.
- Rechazo al acercamiento de otros: La poca familiaridad con el contacto de sus compañeros del trabajo, provocando que un acercamiento lo perciba como una amenaza.

- Disminución de la sensibilidad a emociones de otros: La sensibilidad que puede tener una persona donde experimenta emociones de otros, donde constituye los impulsos agresivos. La “sangre fría” donde se evidencia en los delincuentes donde carecen de sensibilidad emocional por el otro.
- Hacinamiento y/o cotidianidad rutinaria prolongada: El hacinamiento es aquella causa donde hay explosiones agresivas de una gran magnitud, no quiere decir que las personas deben estar en un espacio limitado. Los deberes rutinarios alargan, que el individuo pierda el equilibrio de la vida, donde genera la angustia. Aquella violencia de “la nada” o del “anonadamiento donde hay reacciones de actitudes agresivas, como se puede mostrar en distintos casos, quienes atienden en una ventanilla, los choferes de autobuses urbanos.
- Grandes beneficios inmediatos por ejercer una acción agresiva funcionan como incentivos: Se da por la obtención de dinero, el reconocimiento social, la obediencia de superiores, entre otros, donde incentivan las acciones violentas. Este tipo de agresiones se da en personas conocidas al individuo (familiares, conocidos o amistades).

1.3.2.4 Tipos de agresividad

Según Murueta y Orozco (2015, pp. 66 - 67) la agresividad puede ser:

- Agresividad en el trabajo:

Señala que se da en los individuos que desempeñan su trabajo, donde cuyo espacio es importante para el trabajador. También se ve afectado a los menores de edad que dejan de estudiar, donde van en búsqueda de un

empleo, por lo que tienes problemas en el trabajo como el acoso sexual, el mobbing, etc.

- Agresividad institucional:

Manifiesta que el usuario recibe una atención inadecuada o maltratos por las instituciones públicas o privadas. A pesar que están a la disposición de servir a la población. Las maneras de manifestar su agresividad es la discriminación por aquellas personas de baja económicos, personas con culturas distintas, discapacitados, mujeres y niños. El maltrato se debe directamente a los empleados o servidores que van en contra de los derechos de los usuarios.

1.3.2.5 Consecuencias de agresividad:

Según Murueta y Orozco (2015, pp.72 - 73) las consecuencias de la agresividad son:

- Física- fisiológica:

Es aquel daño que aparece en las parte del cuerpo de una persona agredida o violentada, donde se manifiestan moretones, contusiones, hematomas, también podemos decir que hay fracturas, y lesiones, por distintas causas que otro individuo o individuos hayan sometido al victimario.

- Psicológica:

Se da en las alteraciones a varias situaciones psicológicas, como el balance o el ajuste emocional, la motivación, la memoria o el pensamiento. Estos tipos agresiones afectan al individuo en el aspecto emocional, donde se manifiesta la baja autoestima, depresión, angustia. El maltrato aflige a las capacidades relacionadas como la competitividad laboral y diferentes áreas.

- Interpersonal – social

Se manifiesta desgaste en las interrelaciones, conyugales, parentales o laborales con el victimario. Enfocando en el contexto laboral, donde puede identificarse que una trabajadora este sufriendo constantemente el abuso u hostigamiento sexual por parte de su superior, esto ordena distorsiones y perversiones en la relación con sus colegas.

Moreno y Garrosa (2003, pp. 130-131) clasifican las consecuencias en dos grandes grupos:

- Consecuencias individuales:

Las consecuencias psicológicas dependen a la percepción individual y las estrategias de afrontamientos de las víctimas, después del acto de agresión, donde se identifican problemas de ansiedad, depresión, humor negativo y miedo. Otra de las consecuencias es el agotamiento emocional en la que se presentan en trabajadores que están expuestos a tener una conducta violenta que provienen de clientes, jefes, debido a su necesidad controlan constantemente sus emociones negativas.

Cuando se inicia la agresividad, la victima experimenta trastornos de estrés postraumático, según la duración y la gravedad de las situaciones de violencia o agresividad.

- Consecuencias organizacionales:

En la violencia laboral, de afectas a las victimas trae consecuencias que afectan directa o indirectamente a las organizaciones. Se observa las altas tasas de absentismo derivadas a la enfermedad como una baja productividad en las victimas de agresión

La agresión laboral es la relación con la insatisfacción con el supervisor, la víctima puede considerar que es la responsabilidad de la organización y que los superiores impidan el tipo de situaciones que sucedan.

1.3.2.6 Causas de agresividad:

López y Vadillo (2010, pp. 24-28) indican dos causas de agresividad:

- Causas sociales:

Para iniciar a identificar las causas se inicia por la teoría del aprendizaje social, con el fin básico de que los niños aprendan a ser agresivos, como bien sabemos puede ocurrir como resultado de propia conducta del sujeto, donde el niño aprende las conductas del adulto. El aprendizaje observacional es otro medio importante en que el niño aprende a ser agresivo. Se dice que los niños que viven con violencia en un futuro demostraran conductas agresivas y violentas. Hay niños que observan que sus padres resuelven su conflicto mediante los golpes, esto contempla a ciertas conductas como parte de un modelo de conducta del niño en un futuro.

- Causas biológicas:

Los estímulos interiores, que brindan un papel importante en la agresión.

- Contaminación atmosférica:

Los olores nocivos que se da en el medio ambiente hace que el sujeto aumente su irritabilidad por lo que consigue a la agresión, donde la contaminación del medio ambiente son efecto de aquellas industrias y aquellos ambientes donde el sujeto trabaja donde hay contaminación acústica.

- Hacinamiento:

Unos de los factores que hace que el incremento de la agresividad de una persona a otra es diversas fuentes donde hay la participación de actividades competitivas, ejercicios vigorosos y a exposición de películas violentas, donde el individuo incrementa los accesos agresivos para facilitar situaciones molestas, así aumentando la irritabilidad y la frustración.

- Origen Psiquiátrico:

- Trastorno explosivo intermitente: Este tipo de trastorno se da en episodios aislados con dificultad de controlar los impulsos agresivos con grave violencia hacia otras personas que tengan contacto con el individuo.
- Abuso de sustancias: El consumo de alcohol incrementa el riesgo a la agresividad, de tal modo que deseos y comportamientos inadecuado cuando está en estado de ebriedad, la ingesta del abuso de esteroides anabolizantes donde se utiliza frecuentemente en deportistas para desarrollar masa muscular, esto puede producir efectos colaterales donde puede aparecer con mayor irritabilidad y agresividad ante otras persona. El uso de la cocaína produce el comportamiento agresivo del sujeto.

1.3.2.7 Prevención de la violencia y la agresión laboral

- Intervención primaria:

Nachreiner, et al. (2005, Citado por Moreno y Garrosa, 2013, p. 132) señalan que el nivel primario debe ser dirigida a recoger medidas para prevenir la aparición de violencia laboral en las organización e identificar sus consecuencias antes que esto ocurra. Las medidas organizacionales deben establecer una política de tolerancia cero a los actos violentos

por parte de los clientes y los que brindan el servicio permitiendo la tolerancia cero se podrá reducir el riesgo de violencia un 50%.

La Organización Mundial del Trabajo (2004, citado por Moreno y Garrosa, 2013, p.132) refiere que en una organización debe existir la comunicación clara y permanente para la continua entre la dirección y sus trabajadores.

- Intervención secundaria:

Chappell y Di Martino (2006, citado por, Moreno y Garrosa, 2013, p.133) afirman que es importante en contar las políticas en caso de una gravedad en situaciones se requiere la puesta de medidas inmediatas para informar a los familiares, y realizar investigaciones internas y facilitar la ausencia del trabajo si es preciso.

Bowling y Behr (2006, citado por, Moreno y Garrosa, 2013, p.133) el apoyo social en el grupo de trabajo, es esencial para la prevención de diferentes formas de agresión laboral que puede estar pasando en la organización como el acoso psicológico.

- Intervención terciaria:

Chappell y Di Martino (2006, citado por, Moreno y Garrosa, 2013, p.133) afirman que se da a intervención cuando el evento de violencia o agresividad ha ocurrido, esta va a modificar los aspectos de la organizaciones que se han identificado en la evaluación de riesgos en que se necesita la reducir el daño, reparar y los traumas ocasionados por los actos de agresión. El aspecto que hay que atender es la asistencia de la víctima, en lo que debemos intervenir a los trabajadores de la organización, los jefes, los trabajadores y los propios colegas del trabajo, es importante da un soporte

de apoyo mediante médico y psicológico. Se debe proporcionar a la víctima de la agresión un tiempo de recuperación y de rehabilitación para regresar a su puesto de trabajo.

1.3.3 Psicología del efectivo policial

Sánchez y Robles (2014) investigaron la personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional concluyendo que la resiliencia está dentro de los rasgos de personalidad que aparece en el efectivo de seguridad ya que ante una situación que ejerza presión sobre ellos, tienen la capacidad de resistir ante esas circunstancias que estén pasando en su vida laboral. Otros estudios indican que el efectivo está expuesto a tener distintos factores de riesgo que puedan desarrollar el estrés postraumático, Burnout, depresión o ansiedad, esto se centra aquellos policías que desenvuelven un tipo de psicopatología. Sin embargo, algunos policías tienen a presentar bajo cinismo esto incrementa el nivel de resiliencia ante el síndrome de Burnout que puede padecer con el estudio que se realizó se le aplicó la prueba de big five questionnaire donde nos ayuda a medir la personalidad de la población de estudio que son los policías, y con los resultados de las muestras de edad y nivel educativo un estado a la escrupulosidad, la perseverancia, el control de los impulsos que están ligados con la resiliencia, mientras tanto el 66% de la cantidad varía en la resiliencia con los resultados obtendría cuatro variables: el nivel académico, el tesón, la edad y el control de las emociones.

En cuanto a los resultados del Big Five Questionnaire se encontró que en la dimensión de estabilidad emocional tiene un alto nivel de agrupación con la resiliencia, la dimensión de energía hay relación con la resiliencia, se identificó que hay asociación entre tensión y resiliencia. Sin embargo en la dimensión de personalidad se denomina estabilidad emocional tiene un alto nivel de correlación con la resiliencia.

1.3.4 Relación entre las variables de Burnout y Agresividad

Según Perea (2012) al analizar la relación entre Burnout y agresividad en choferes de transporte público de la empresa Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, existe relación entre las dos variables mencionadas, encontrando una relación entre agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal con la conducta agresiva.

1.4 Formulación del problema

¿Existen correlación entre el Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Comas, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

La actual investigación presenta pertinencia teórica ya que no ha sido posible encontrar antecedente nacional alguno que relacione ambas variables en una muestra similar a la presente investigación, por lo tanto los resultados obtenidos pueden ser utilizados como punto de partida para futuras investigaciones.

A partir de los resultados del nivel de Burnout, el comisario podrá implementar políticas destinadas a la búsqueda de especialistas en el diseño e implementación de talleres cuyo objetivo sea el disminuir o mantener bajo control el nivel de Burnout de los efectivos policiales.

En cuanto a los resultados del nivel de agresividad, se podrán diseñar talleres de inteligencia emocional, con el fin de disminuir el nivel de agresividad que genera, en ocasiones, episodios de abuso de autoridad.

Finalmente conociendo la relación de las dos variables se podrán predecir los resultados que puede tener un taller de Burnout sobre nivel de agresividad en los efectivos policiales.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H1: Existe correlación positiva y significativa entre el síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

1.6.2 Hipótesis específica

H1: Existe diferencia significativa a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.

H2: Existe diferencia significativa a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.

H3: Existe diferencia significativa a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.

H4: Existen diferencia significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.

H5: Existen diferencia significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.

H6: Existen diferencia significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.

H7: Existen relación positiva y significativa entre las dimensiones de Burnout y los dimensiones de la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Identificar la correlación que existe entre el síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

1.7.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la policía nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

Determinar diferencias a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.

Determinar diferencias a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.

Determinar diferencias a nivel de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.

Describir el nivel de agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.

Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.

Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.

Identificar la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y sus dimensiones de la agresividad en los efectivos de Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

1.8 Limitaciones:

- Las labores que realizan los efectivos policiales eran un factor de dificultad para la aplicación de las dos pruebas psicométricas.
- En cuanto al material bibliográfico, hubo dificultad para encontrar referencias actualizadas menores de 5 años de antigüedad que solicito la Universidad para el desarrollo de la presente investigación.
- La falta de colaboración de algunos efectivos para llenar los cuestionarios.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental – transversal, ya que busca observar las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos en un momento determinado y único. (Hernández, Fernández- Collado y Baptista, 2014).

2.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos. (Hernández, et. al, 2014); descriptiva, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández, et. al, 2014)

ESQUEMA: M1 → O1 r O2

M: Muestra

O: Resultados de la observación

r : Relación

2.3 Variables y operacionalización

a) Variables de estudio

Síndrome de Burnout

Agresividad

b) Variable sociodemográfica

Edad

c) Variable sociolaboral

Tiempo de servicio y Grado.

2.4 Operacionalización de las variables

Variable: Síndrome de Burnout

Definición conceptual:

Maslach y Jackson (1981, citado por Gill- Monte y Peiro 1997, p. 13): Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de reacción personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Definición operacional:

Serán los puntajes obtenidos del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Indicadores:

- ✓ Cansancio emocional
- ✓ Despersonalización
- ✓ Autorrealización personal

Escala: Ordinal

Variable: Agresividad

Definición conceptual:

Buss en 1961 señaló: Es aquella respuesta que da estímulos agresivos a otro organismo

Definición operacional:

Serán los puntajes obtenidos del Cuestionario de agresión de Buss y Perry

Indicadores:

- ✓ Agresividad Física
- ✓ Agresividad Verbal
- ✓ Hostilidad
- ✓ Ira

Escala: Ordinal

2.5 Población y Muestra

Población:

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben de situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo". (Hernández, et. al 2014)

La población estuvo constituida por 600 efectivos masculinos y femeninos de las comisarías del distrito de Comas: CPNP Santa Luzmila, CPNP Túpac Amaru, CPNP La Pascana, CPNP Comas Collique y CPNP Universitaria.

Muestra:

"Una muestra es un sub grupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos, y que deben definirse y delimitarse con precisión, esta deberá ser representativo de la población". (Hernández, et. al 2014)

La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 236 efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Comas (CPNP Santa Luzmila, CPNP Túpac Amaru, CPNP La Pascana, CPNP Comas Collique y CPNP Universitaria.). Dicho calculo fue posible por la fórmula preliminar para muestra finita, considerando los siguientes estimados estadísticos: nivel de confianza de 95% ($z=1.96$) con un margen de error esperado de 5% ($e=0.05$) y con una probabilidad de ocurrencia de 50% ($p=0.5$).

El tamaño de la muestra se determinó por la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Muestreo:

El tipo de muestreo empleado para esta investigación es no probabilístico- intencional, ya que no todos los tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población (Hernández, et. al, 2014).

Criterios de inclusión:

- Tiempo de servicio: 6 meses a 40 años
- Sexo: masculino
- Grado: Sub-oficial Superior, Sub-oficial Brigadier, Sub-oficial Técnico de primera, Sub-oficial Técnico de segunda, Sub-oficial Técnico de tercera, Sub-oficial de primera, Sub-oficial de segunda y Sub-oficial de tercera.
- Edad: 19 años a 60 años

Criterios de exclusión:

No formaran parte de la muestra aquellos efectivos que:

- Aquellos que tengas menos de 6 meses trabajando
- Aquellos efectivos que no deseen participar.
- Personal policial femenino

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaran en la siguiente investigación son el inventario de Burnout de Maslach (MBI), y el cuestionario de agresión de Buss y Perry.

a) Ficha técnica:

Nombre de la prueba	: Inventario de Burnout de Maslach
Autores	: Christina Maslach y Susan Jackson
Año	: 1981
Adaptación y validación	: N. Seisdedos,

al español por

Procedencia	: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA
Objetivo	: Evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de una organización
Ámbito de aplicación	: Jóvenes y Adultos
Tipo de aplicación	: Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación	: 10 - 15 minutos
Total de ítems	: 22

a) Descripción del instrumento:

El inventario de Burnout de Maslach, fue diseñado y elaborado por la psicóloga Christina Maslach y Susan Jackson; este es un instrumento de información psicológica, desarrollado para medir las dimensiones de Burnout que presentan el personal de los Servicios Humanos, para establecer un buen ambiente de trabajo que proporcione una complementación sincera. Consta de 22 ítems, los cuales son puntuados a través de la escala de tipo Likert, el tiempo aproximado en la aplicación del inventario es de 10 a 15 minutos y la población en la que puede ser aplicada es a partir de los 18 años en adelante.

Este instrumento está conformado por 3 dimensiones

- Cansancio emocional (CE) (1,2,3,6,8,13,14,16, 20) ítems
- Despersonalización (DP) (5,10,11,15,22) ítems
- Realización personal (RP) (4,7,9,12,17,18,19,21) ítems

c) Administración del Instrumento:

El instrumento de Maslach puede ser aplicado de forma individual así como colectiva, no existe un tiempo límite, pero si el evaluado excede

en el tiempo, se debe orientarle u observar el motivo de su retraso para llenar dicha escala.

En primer lugar se le entrega el cuestionario, y se les da la siguiente consigna: El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término persona para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente.

Luego, para entender el significado de las medidas que se presenta en las columnas finales, el evaluado debe recordar la significación de siete puntos de la escala de Likert.

- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días.

Los Ítems indirectos son: 4, 7, 9, 12, 17, 18 y 19 la respuesta se invierte vale decir 1=6, 2=5, 3=4, 4=3; 5=2. 6=1. Los Ítems directos son: 1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20,21 y 22 son de manera directa, vale decir, que 1=1, 2=, 3=3, etc.

d) Calificación:

En el Inventario de Burnout de Maslach, se debe considerar cada respuesta emitida por el individuo, como se mencionó que dicha escala tiene 7 alternativas, y los puntajes se asignan como se declaró en la parte de la administración.

Pero, se debe de tener en cuenta la suma de la puntuación en las escalas del Maslach Burnout Inventory.

Los elementos que comprende cada escala y de sus puntuaciones directas.

Tabla 1

Dimensiones del inventario de Burnout de Maslach

Escala	Elementos	PD Máxima
Cansancio emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

e) Interpretación:

La puntuación directas conseguidas por el individuo en esta fase de las correcciones y puntuaciones no se interpretan por sí mismas.

Las investigadoras propusieron emplear la sistematización tripartita de la variabilidad del inventario. Teniendo en cuenta el punto de mira para el síndrome que mide el MBI, se señaló el nivel bajo donde se encuentra el resultado del sujeto que ocupa el tercio superior (centiles 1 a 33), en el nivel medio tenemos los puntajes que abarcan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66), y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 57 a 99)

f) Aspectos psicométricos: validez y confiabilidad:

En esta escala ha sido estudiada en diferentes contextos y poblaciones, pero en el ámbito laboral, evidenciando grados de fiabilidad aceptables, donde encontramos los índices de fiabilidad son: 0,90 en Cansancio Emocional, 0,79 en Despersonalización y 0,71 en Realización personal.

Se determinó la validez de criterio por muestras contrastante, encontrándose que existen diferencias significativas entre la muestra piloto y la muestra de cuidadores hospitalarios.

Estudio piloto:

Validez de contenido:

Coeficiente V de Aiken: Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Ecurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del Inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Ecurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, debe tener un coeficiente V de Aiken igual o mayor a 0.80, es necesario contar con la aprobación de 4 jueces como mínimo (en el caso de que sean 5 jueces).

Tabla 2

Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach según el Coeficiente V. de Aiken

Ítems	Jueces					SUMA	AIKEN
	J1	J2	J3	J 4	J 5		
Ítem 1	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 2	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 3	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 4	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 5	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 6	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 7	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 8	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 9	1	1	1	1	1	5	1
Ítem10	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 11	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 12	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 13	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 14	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 15	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 16	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 17	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 18	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 19	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 20	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 21	1	1	1	1	1	5	1
Ítem 22	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 2 se observan los resultados de la V de AIKEN del inventario de Burnout de Maslach los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 22 del Inventario de origen.

Prueba Binomial: Para determinar la validez de contenido. Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece el H_0 y la H_a :

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.05 o mayor, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es menor a 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 3

Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach, según la Prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez1	1	Grupo	22	1	0.5	0
		Total	22	1		
Juez2	1	Grupo	22	1	0.5	0
		Total	22	1		
Juez3	1	Grupo	22	1	0.5	0
		Total	22	1		
Juez4	1	Grupo	22	1	0.5	0
		Total	22	1		
Juez5	1	Grupo	22	1	0.5	0
		Total	22	1		

En la tabla 3 se observa que los siguientes resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 22 ítems tiene validez de contenido.

Procedimientos de Confiabilidad:

Confiabilidad por consistencia interna:

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, pp 302-304).

Método alfa de cronbach:

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar

valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, et. al, 2014).

En la tabla que viene a continuación se aprecia que el alfa del Cronbach del inventario total es de 0.842, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 4

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.842	0.852	22

Método de división por mitades:

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sostiene que el procedimiento de la división en dos mitades para el cálculo de la fiabilidad consiste en la construcción de dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Dicha fiabilidad se obtiene calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 5

Índice de dos mitades del Inventario de Burnout de Maslach y sus dimensiones

		Valor	0.841
Alfa de Cronbach	Parte 1	N de elementos	11 ^a
		Valor	0.603
	Parte 2	N de elementos	11 ^b
N total de elementos			22
Correlación entre formularios			0.637
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.779
	Longitud desigual		0.779
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.766

La tabla 5 muestra una correlación de 0.766 entre ambas mitades, lo que implica una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Proceso de Baremación:

Los baremos consisten en asignar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119).

A continuación en anexo se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra piloto

Cuestionario de agresividad:

a) Ficha técnica:

Nombre de la prueba	: Aggression Questionnaire -AQ
Autores	: Arnold Buss y Mark Perry
Año	: 1992
Adaptación y validación al español por	: Matalinares (2002)
Procedencia	: Lima-Perú
Objetivo	: Evaluar el nivel de agresividad en los trabajadores de una organización
Ámbito de aplicación	: Adolescentes y adultos
Tipo de aplicación	: Individual y Colectiva.
Tiempo de aplicación aproximadamente	: 20 minutos
Total de ítems	: 29

b) Descripción del instrumento:

El cuestionario de agresividad fue diseñado y elaborado por los profesores Arnold Buss y Mark Perry; este es un cuestionario de tipo de información psicológica, desarrollado para medir las dimensiones de agresividad que presentan las personas. Consta de 29 ítems, los cuales son puntuados a través de la escala de tipo Likert, el tiempo de aproximado es de 20 minutos y la población en la que se aplica es en los adolescentes y adultos.

Este instrumento está conformado por 4 dimensiones

- Agresividad Física (1,5,9,13,17,21,24,27,29) ítems
- Agresividad Verbal (2,6,10,14,18) ítems

- Hostilidad (4,8,12,16,20,23,26,28) ítems
- Ira (3,7,11,15,19,22,25) ítems

c) Administración del Instrumento:

El cuestionario de agresividad puede ser aplicado de forma individual así como colectiva, no existe un tiempo límite, pero en caso el evaluado excede del tiempo, se recomienda orientarle u observar el motivo de su retraso con respecto al llenado de la escala.

En primer lugar se le entrega el cuestionario al sujeto, y se les da la siguiente consigna: A continuación presentamos un conjunto de afirmaciones en torno a situaciones que podrían ocurrirle. A las que deberás contestar escribiendo un aspa "X" según la alternativa que mejor describa tu opinión.

Luego, para entender el significado de las medidas que se presenta en las columnas finales, el sujeto debe recordar la significación de cinco puntos de la escala de Likert.

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | = Completamente falso (CF) |
| 2 | = Bastante falso (BF) |
| 3 | = Ni verdadero ni falso (VF) |
| 4 | = Bastante verdadero (BV) |
| 5 | = Completamente verdadero (CV) |

Se realiza un cambio en los ítems 15 y 24 los cuales están en sentido inverso por lo tanto en el caso la clave es: CF=5, BF=4, VF=3, BV=2, CV=1.

d) Calificación:

En el cuestionario de agresividad, es importante considerar cada respuesta emitida por el individuo, como se mencionó anteriormente que la escala tiene 5 alternativas, y los puntajes se asignan como se explicó en la parte de la administración.

Se estableció en la obtención de los percentiles asociados a los puntajes directos obtenidos. Considerando que la puntuación percentil expresa el porcentaje de individuos en conjuntos normativos, que queda por debajo de una puntuación directa específica. Además para establecer los niveles de acuerdo a la puntuación obtenida se transformaron a puntuaciones z (o puntuaciones típicas o calificaciones z) con lo cual se obtuvo la distancia de cada individuo a la media en función de la desviación estándar (o típica) de la distribución (Muratta, Pareja. y Matalinares; 2012).

Interpretación:

Luego de sacar los resultado de la prueba, la interpretación según la tabla de niveles de agresividad: Muy alto (99 a más), Alto (83 -98), Medio (68-82), Bajo (52-67) y Muy bajo (menos a 51).

Tabla 6
Niveles de agresividad

Nivel	Escala		Sub escalas		
	Agresión	Agresividad Física	Agresividad verbal	Ira	Hostilidad
5 Muy Alto	99 a Más	30 a Más	18 a Más	27 a Más	32 a Más
4 Alto	83 – 98	24 – 29	14 – 17	22 – 26	26 – 31
3 Medio	68 – 82	16 – 23	11 – 13	18 – 21	21 – 25
2 Bajo	52 – 67	12 – 17	7 – 10	13 – 17	15 – 20
1 Muy Bajo	Menos a 51	Menos a 11	Menos a 6	Menos a 12	Menos a 14

Fuente: Niveles de agresividad en adolescentes (Matalinares, 2012)

c) Aspectos psicométricos: validez y confiabilidad:

A partir de los siguientes resultados obtenidos, sobre la confiabilidad en las cuatro sub-escalas (agresividad física, agresividad verbal, ira y

hostilidad) que conforman el Cuestionario de Agresión donde existió satisfacción. Para evidenciar las hipótesis diseñadas sobre la versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad peruana muestra fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo mediante el análisis factorial. Se observó que el grado de confiabilidad en relación a la exactitud de la consistencia interna u homogeneidad en su medida, logrando un coeficiente de confiabilidad, adquiridos en base al Coeficiente alpha de Cronbach. Se observa un coeficiente de confiabilidad superior para escala total ($\alpha = 0,836$), pero en el caso de las subescalas son mínimas, es decir que en la agresión física ($\alpha = 0,683$), subescala agresión verbal ($\alpha = 0,565$), subescala Ira ($\alpha = 0,552$) y Hostilidad ($\alpha = 0,650$). De este modo se comprueba la hipótesis de fiabilidad debido a que puede considerarse suficiente para la evaluación del constructo Agresión y las variables asociadas al comportamiento agresivo en adolescentes y adultos. No obstante, tenemos que tener en cuenta que la reformulación de algunos ítems (15 y 24) podría llevar a una mejora en la fiabilidad de las sub escalas de acuerdo con las correlaciones ítem test observadas.

Respecto a la validez de criterio donde se realizó en una muestra piloto y la muestra a sujetos de las fuerzas policiales que iban a realizar curso de resguardo presidencial.

Estudio piloto:

Validez de contenido

Coeficiente V de Aiken: Este coeficiente puede adquirir valores entre 0 y 1, y conforme sea más elevado el valor computado, el ítem obtendrá una mayor validez de contenido. Como señala Ecurra (1988, p. 107), la fórmula empleada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del Inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Ecurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, debe tener un coeficiente V de Aiken igual o mayor a 0.80, es necesario contar con la aprobación de 4 jueces como mínimo (en el caso de que sean 5 jueces).

Tabla 7

Validez de contenido del Cuestionario de Agresividad, según el Coeficiente V. de Aiken

Ítems	Jueces					SUMA	AIKEN
	J1	J 2	J 3	J 4	J 5		
Ítem 1	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 2	1	1	1	0	1	4	0.80
Ítem 3	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 4	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 5	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 6	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 7	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 8	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 9	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 10	1	1	1	0	1	4	0.80
Ítem 11	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 12	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 13	1	1	1	0	1	4	0.80
Ítem 14	0	1	1	1	1	4	0.80
Ítem 15	1	0	1	1	1	4	0.80
Ítem 16	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 17	1	1	1	0	1	4	0.80
Ítem 18	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 19	1	1	1	0	1	4	0.80
Ítem 20	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 21	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 22	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 23	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 24	1	0	1	1	1	4	0.80
Ítem 25	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 26	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 27	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 28	1	1	1	1	1	5	1.00
Ítem 29	1	1	1	1	1	5	1.00

En la Tabla 7 se observan los siguientes resultados de la V de AIKEN del Cuestionario de agresividad. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 29 de la escala de origen.

Tabla 8

Validez de contenido del Cuestionario de agresividad, según la Prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	1	28	.97	.50	.000
	Grupo 2	0	1	.03		
	Total		29	1.00		
Juez 2	Grupo 1	1	27	.93	.50	.000
	Grupo 2	0	2	.07		
	Total		29	1.00		
Juez 3	Grupo 1	1	29	1.00	.50	.000
	Total		29	1.00		
Juez 4	Grupo 1	1	24	.83	.50	.001
	Grupo 2	0	5	.17		
	Total		29	1.00		
Juez 5	Grupo 1	1	29	1.00	.50	.000
	Total		29	1.00		

En la tabla 8 se observa los siguientes resultados que son menores a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 29 ítems tiene validez de contenido.

Método alfa de cronbach

El coeficiente *alfa de Cronbach* es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa *confiabilidad* nula y 1 representa *confiabilidad* total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, et. al, 2014).

En la tabla que viene a continuación se aprecia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.864, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 9*Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de agresividad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.864	.894	29

Método de división por mitades

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sostiene que el procedimiento de la división en dos mitades para el cálculo de la fiabilidad consiste en la construcción de dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Dicha fiabilidad se obtiene calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 10*Índice de dos mitades del Cuestionario de agresividad y sus dimensiones.*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.790
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	.774
		N de elementos	14 ^b
	N total de elementos		29
Correlación entre formularios		.643	
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.783
	Longitud desigual		.783
Coeficiente de dos mitades de Guttman		.781	

La tabla 10 muestra una correlación de 0.781 entre ambas mitades, lo que implica una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Proceso de baremación:

Los baremos tienen a asignar la posible puntuación directa de un valor numérico (en una terminante escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119).

A continuación en anexo se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra piloto

2.7 Métodos y análisis de datos

El método cuantitativo está basado en la toma de medidas, las cuales a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados serán expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizará un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Se seleccionó la población a la cual va dirigido el instrumento y se evaluó una muestra de 236 efectivos de la Policía Nacional del Perú (masculinos) de las comisarias del distrito de Comas. Posteriormente se ingresaron los datos en el programa estadístico SPSS para procesar la información.

Para procesar los resultados del Cuestionario del Síndrome de Burnout y Agresividad, se realizaron los siguientes procedimientos:

- a) Para la estadística descriptiva se empleó la media aritmética, desviación estándar, moda, media, asimetría, curtosis, frecuencias, porcentajes y percentiles.
- b) Para la prueba de normalidad se usó Kolmogorov- Smirnov.

- c) Para la estadística inferencial se utilizó la U de Mann Whitney para determinar si existían diferencias en función de las variables sociodemográficas: edad, grado y tiempo de servicio en las variables de estudio.
- d) Finalmente, se utilizó la correlación de Spearman para hallar la relación entre variables.

2.7.1 Aspectos éticos

- Se guardó la identificación y la privacidad de los individuos que participarán en el estudio y de los resultados que se obtengan.
- Se expuso clara y abiertamente a los participantes el propósito y alcances del estudio a través del consentimiento informado y se respetará su intimidad durante la encuesta.
- Se estableció el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en el momento que lo deseen y por las circunstancias que ellos juzgarán conveniente.

III. RESULTADOS

3.1 Síndrome de Burnout

3.1.1 Estadísticos descriptivos

En la presente tabla se observa que el nivel de síndrome de Burnout de la muestra es alto (Pd. de 44.82, equivalente a Pc. 85)

La dimensión cansancio emocional presenta el promedio más alto (Pd. de 17.86 equivalente a Pc. 85) y despersonalización presenta el promedio más bajo (Pd. de 9.21, equivalente a Pc. 75)

La mediana es de 42 (Pc. 85, nivel alto) y la Moda es de 22 (Pc. 60, nivel promedio), la desviación estándar es moderada.

Los puntajes de Asimetría revelan que en las tres dimensiones y en el puntaje total, la distribución es simétricamente positiva. Los puntajes de curtosis revelan que en las tres dimensiones de Burnout, la curva es leptocurtica (el puntaje total, presenta una curva mesocúrtica).

Tabla 11

Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout

	Cansancio emocional	Despersonalización	Autorrealización personal	Total
Media	17.86	9.21	17.75	44.82
Mediana	15	7	13.5	42
Moda	9	5	8	22
Desviación estándar	9.614	5.327	10.009	18.48
Asimetría	1.501	1.554	1.119	0.843
Curtosis	2.467	2.486	0.522	0.293

3.1.2 Frecuencias y porcentajes

Cansancio emocional

En la presente tabla y figura se aprecia que el 38.6% de la población tiene un nivel de Síndrome de Burnout alto, seguido de un 35.6% con un nivel promedio, siendo la media de 17.86.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje del cansancio emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	84	35.6
Alto	91	38.6
Muy alto	61	25.8
Total	236	100
Media:	17.86	

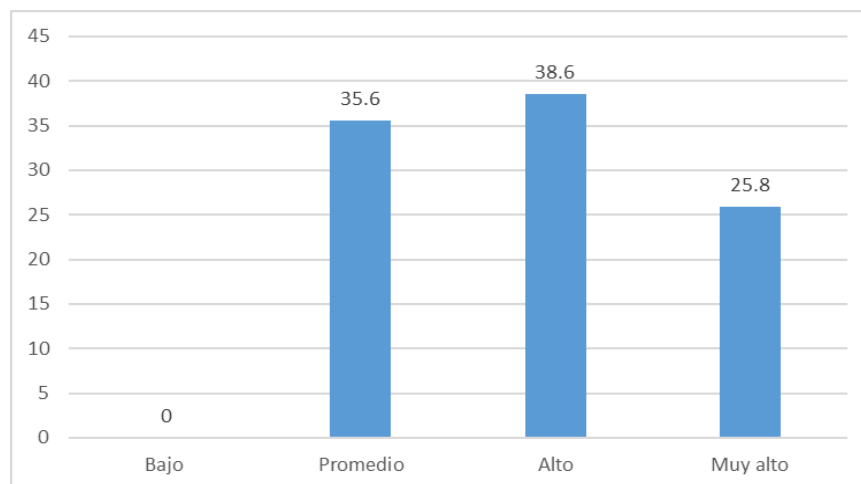


Figura 1: Frecuencia y porcentaje del Cansancio emocional

Despersonalización

En la presente tabla y figura se aprecia que el 58.5% de la población tiene un nivel de Síndrome de Burnout promedio, seguido de un 25.4% con un nivel alto, siendo la media de 9.21.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de despersonalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	138	58.5
Alto	60	25.4
Muy alto	38	16.1
Total	236	100

Media: 9.21

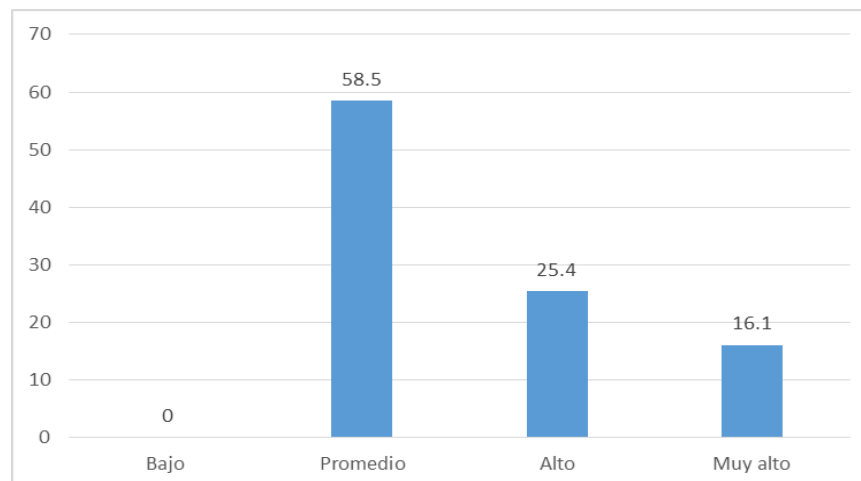


Figura 2: Frecuencia y porcentaje de despersonalización

Realización personal

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.1% de la población tiene un nivel de Burnout promedio, seguido de un 33.5% con un nivel muy alto, siendo la media de 17.75.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de realización personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	130	55.1
Alto	27	11.4
Muy alto	79	33.5
Total	236	100
Media:	17.75	

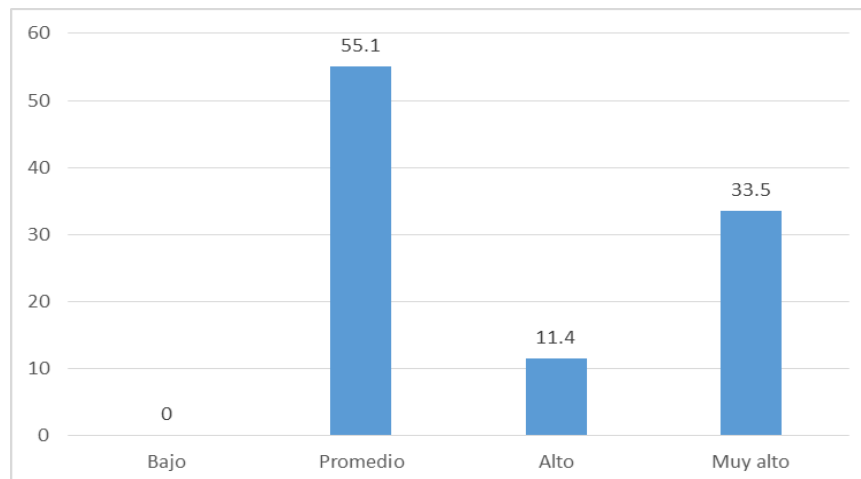


Figura 3: Frecuencia y porcentaje de realización personal

Síndrome de Burnout total

En la presente tabla y figura se aprecia que el 37.7% de la población tiene un nivel de Síndrome de Burnout promedio, seguido de un 34.3% con un nivel alto, siendo la media de 44.82.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout total

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	89	37.7
Alto	81	34.3
Muy alto	66	28
Total	236	100

Media: 44.82

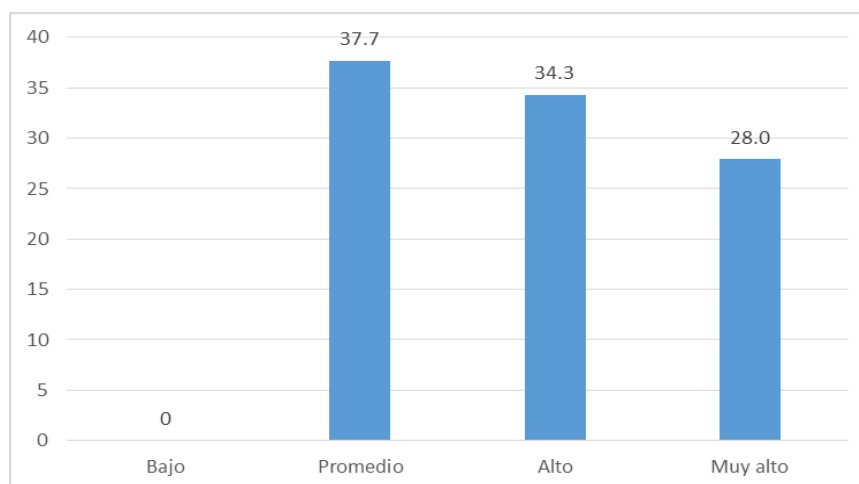


Figura 4: *Frecuencias y porcentajes Síndrome de Burnout total*

3.1.3 Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas

Síndrome de Burnout según edad

En la siguiente tabla se observa que la variable edad no establece diferencias significativas a nivel del síndrome de Burnout ($p>0.05$) Para la variable de edad se está considerando el periodo de ciclo de vida de Papalia (2005)

Tabla 16

Síndrome de Burnout según edad

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal	Total
U de Mann-Whitney	6043.5	6399.5	6475.5	6317
W de Wilcoxon	16339.5	16695.5	16771.5	16613
Z	-1.193	-0.505	-0.343	-0.65
Sig. asintótica (bilateral)	0.233	0.613	0.732	0.516

Síndrome de Burnout según grado

En la siguiente tabla se observa que la variable grado no establece diferencias significativas a nivel del síndrome de Burnout ($p>0.05$).

Tabla 17

Síndrome de Burnout según grado

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización Personal	Total
Chi-cuadrado	15.202	7.088	5.165	9.176
Gl	8	8	8	8
Sig. Asintótica	.055	.527	.740	.328

Síndrome de Burnout según tiempo de servicio

En la siguiente tabla se observa que la variable tiempo de servicio no establece diferencias significativas a nivel del síndrome de Burnout ($p>0.05$)

Tabla 18

Síndrome de Burnout según tiempo de servicio

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización Personal	Total
Chi-cuadrado	9.924	5.051	0.174	3.214
Gl	5	5	5	5
Sig. Asintótica	0.077	0.41	0.999	0.667

3.2 Agresividad

3.2.1 Estadísticos descriptivos de la agresividad

En la presente tabla se observa que el nivel de agresividad de la muestra es promedio (Pd. de 47.00, equivalente a Pc. 70)

La dimensión de Agresividad verbal presenta el promedio percentilar más alto (Pd. de 17.14, equivalente a Pc. 75), mientras que la dimensión de Hostilidad presenta el promedio más bajo (Pd. de 9.42, equivalente a Pc. 65).

La mediana es de 41 (Pc. 55, nivel promedio) y la Moda es de 36 (Pc. 45, nivel promedio), la desviación estándar es moderada.

Los puntajes de Asimetría revelan que las cuatro dimensiones de agresividad y el puntaje total son asimétricamente positivos. Los puntajes de curtosis revelan que en las cuatro dimensiones de agresividad y el puntaje total la curva es leptocurtica.

Tabla 19
Estadísticos Descriptivos de Agresividad

	Agresividad Física	Agresividad Verbal	Hostilidad	Ira	Total
Media	14.89	17.14	9.42	5.55	47
Mediana	13	15	9	4.5	41
Moda	13	11	9	3	36
Desviación estándar	5.716	7.949	3.605	3.032	17.696
Asimetría	2.187	1.999	0.994	1.097	2.151
Curtosis	6.817	5.421	1.344	0.727	6.616

3.2.2 Frecuencias y porcentajes

Agresividad física

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.9% de la población tiene un nivel de Agresividad promedio, seguido de un 17.8% con un nivel bajo, siendo la media de 4.89.

Tabla 20
Frecuencias y porcentajes de Agresividad física

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0
Bajo	42	17.8
Promedio	132	55.9
Alto	41	17.4
Muy Alto	21	8.9
Total	236	100
Media	14.89	

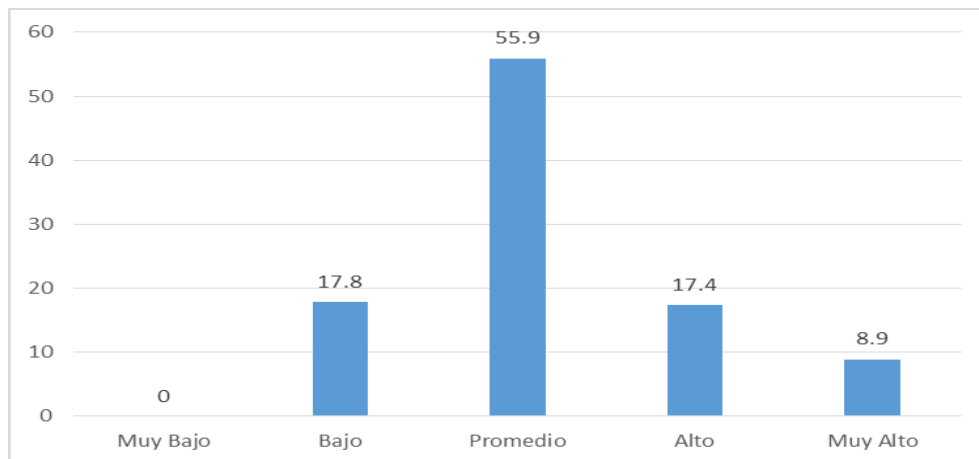


Figura 5: Frecuencia y porcentaje de Agresividad física

Agresividad verbal

En la presente tabla y figura se aprecia que el 72.9% de la población tiene un nivel de Agresividad promedio, seguido de un 14.0% con un nivel alto, siendo la media de 17.14.

Tabla 21

Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	172	72.9
Alto	31	13.1
Muy Alto	33	14
Total	236	100
Media	17.14	

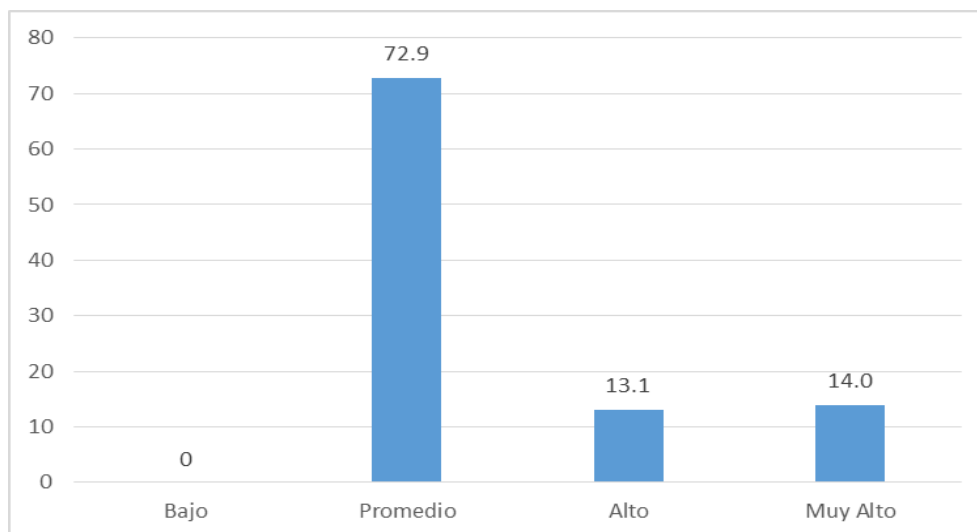


Figura 6: *Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal*

Hostilidad

En la presente tabla y figura se aprecia que el 74.6% de la población tiene un nivel de Agresividad promedio, seguido de un 14.8% con un nivel alto, siendo la media de 9.42.

Tabla 22

Frecuencias y porcentajes de Hostilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	176	74.6
Alto	35	14.8
Muy Alto	25	10.6
Total	236	100
Media	9.42	

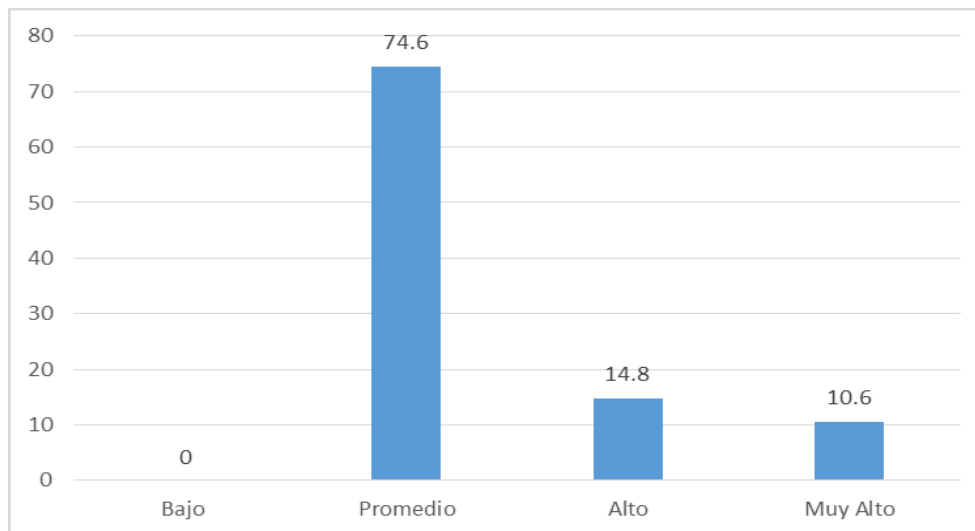


Figura 7: *Frecuencias y porcentajes de Hostilidad*

Ira

En la presente tabla y figura se aprecia que el 62.7% de la población tiene un nivel de Agresividad promedio, seguido de un 32.2% con un nivel alto, siendo la media de 5.55.

Tabla 23

Frecuencias y porcentajes de Ira

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Promedio	148	62.7
Alto	76	32.2
Muy Alto	12	5.1
Total	236	100
Media	5.55	

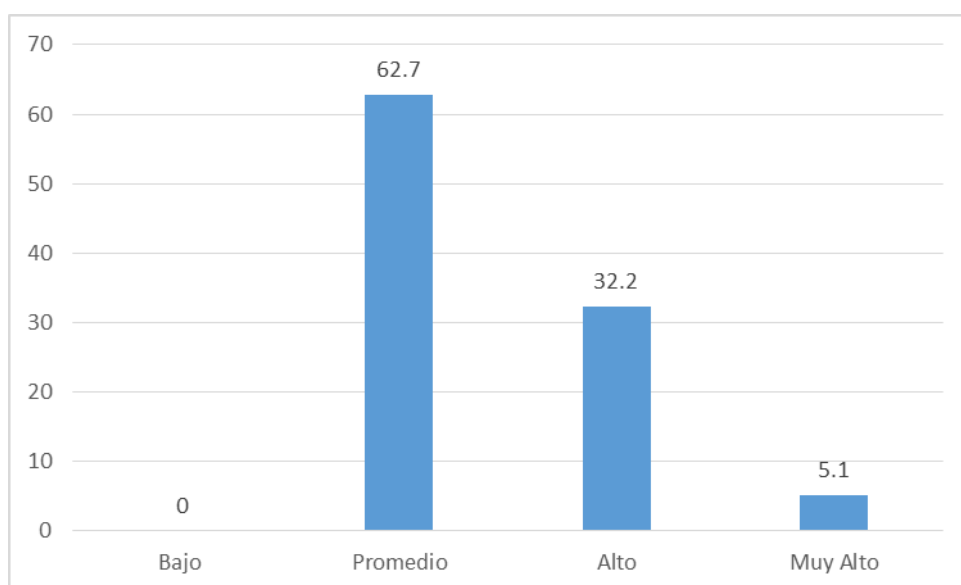


Figura 8: Frecuencias y porcentajes de ira

Agresividad total

En la presente tablas y figura se aprecia que el 56.4% de la población tiene un nivel de agresividad promedio, seguido de un 15.7% con un nivel alto, siendo la media de 47.00.

Tabla 24

Frecuencias y porcentajes del nivel de Agresividad total

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	14	5.9
Bajo	21	8.9
Promedio	133	56.4
Alto	37	15.7
Muy Alto	31	13.1
Total	236	100
Media	47	

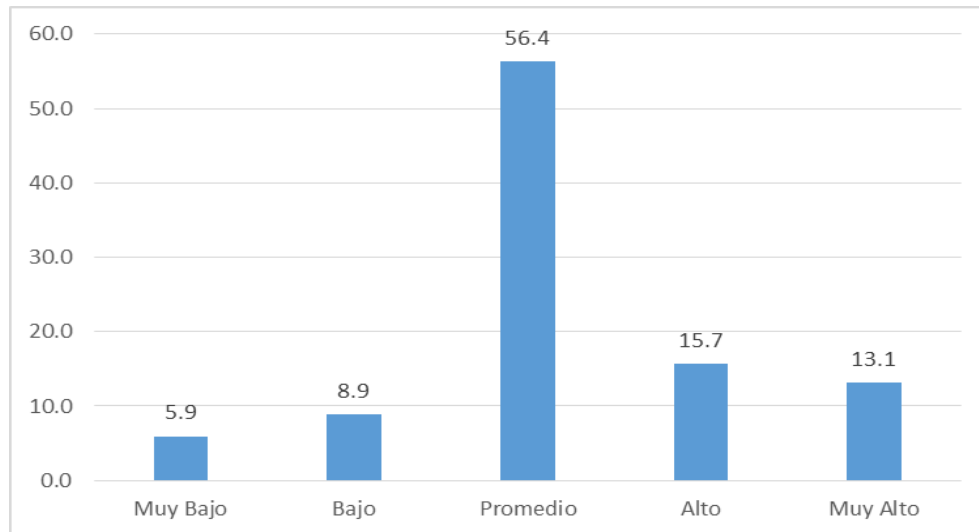


Figura 9: *Frecuencias y porcentajes de Agresividad total*

3.2.3 Agresividad y variables sociodemográficas

Agresividad según edad

Los resultados muestran que en Agresividad física, agresividad verbal, hostilidad, ira y agresividad total, existen diferencias significativas según edad ($p < 0.05$) siendo el mayor promedio en adultez temprana (de 19 a 40 años) Para la variable de edad se está considerando el periodo de ciclo de vida de Papalia (2005)

Tabla 25

Agresividad según edad

	Agresividad Física	Agresividad Verbal	Hostilidad	Ira	Agresividad total
U de Mann-Whitney	5414.5	5127	5656.5	5456.5	4985.5
W de Wilcoxon	15710.5	15423	15952.5	15752.5	15281.5
Z	-2.46	-3.058	-1.971	-2.47	-3.253
Sig. asintótica (bilateral)	0.014	0.002	0.049	0.014	0.001

Tabla 26*Rango de Agresividad Según edad*

Edad		N	Rango promedio	Suma de rangos
Agresividad Física	19 a 40 años	143	109.86	15710.5
	41 a 60 años	93	131.78	12255.5
	Total	236		
Agresividad Verbal	19 a 40 años	143	107.85	15423
	41 a 60 años	93	134.87	12543
	Total	236		
Hostilidad	19 a 40 años	143	111.56	15952.5
	41 a 60 años	93	129.18	12013.5
	Total	236		
Ira	19 a 40 años	143	110.16	15752.5
	41 a 60 años	93	131.33	12213.5
	Total	236		
Agresividad total	19 a 40 años	143	106.86	15281.5
	41 a 60 años	93	136.39	12684.5
	Total	236		

Agresividad según grado

En la presente tabla se establece diferencias significativas a nivel de agresividad verbal según el variable grado, obteniendo mayor en sub- oficial superior y menor sub- oficial de primera y a nivel de ira se obtuvo mayor en sub- oficial superior y menor en sub- oficial de primera.

Tabla 27
Agresividad según grado

	Agresividad física	Agresividad verbal	Hostilidad	Ira	Agresividad total
Chi- cuadrado	10.169	18.609	6.864	15.786	14.936
Gl	8	8	8	8	8
Sig. asintótica	0.253	0.017	0.551	0.046	0.06

Tabla 28*Rango de Agresividad según Grado*

Grado		N	Rango promedio
Agresividad Verbal	Sub- Oficial Superior	18	150
	Sub- Oficial Brigadier	33	120.62
	Sub- Oficial Técnico 1°	22	132.52
	Sub- Oficial Técnico 2°	21	137.05
	Sub- Oficial Técnico 3°	8	132.5
	Sub- Oficial 1°	12	86.17
	Sub- Oficial 2°	27	130.87
	Sub- Oficial 3°	94	102.6
	Total	236	
	Sub- Oficial Superior	18	146.03
	Sub- Oficial Brigadier	33	138.62
Ira	Sub- Oficial Técnico 1°	22	120.64
	Sub- Oficial Técnico 2°	21	134.29
	Sub- Oficial Técnico 3°	8	120.25
	Sub- Oficial 1°	12	93.08
	Sub- Oficial 2°	27	125.5
	Sub- Oficial 3°	94	103.88
	Total	236	

Agresividad según tiempo de servicio

Los resultados muestran que en agresividad verbal y agresividad total, existen diferencias significativas según tiempo de servicio ($p < 0.05$). En relación a la agresividad verbal se aprecia que es mayor en el grupo de 19 a 24 años y menor en el grupo de 1 a 6 años de permanencia. A nivel de la agresividad total, es mayor en el grupo de 31 a 36 años, y el menor en el grupo de 1 a 6 años de permanencia.

Tabla 29*Agresividad según tiempo de servicio*

	Agresividad física	Agresividad verbal	Hostilidad	Ira	Agresividad total
Chi-cuadrado	7.562	20.037	7.117	10.82	17.942
Gl	5	5	5	5	5
Sig. Asintótica	0.182	0.001	0.212	0.055	0.003

Tabla 30*Rango de Agresividad Según tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	N	Rango promedio
Agresividad Verbal	1 año a 6 años	96
	7 años a 12 años	34
	13 años a 18 años	13
	19 años a 24 años	27
	25 años a 30 años	39
	31 años a 36 años	27
	Total	236
Agresividad Total	1 año a 6 años	96
	7 años a 12 años	34
	13 años a 18 años	13
	19 años a 24 años	27
	25 años a 30 años	39
	31 años a 36 años	27
	Total	236

3.3 Prueba de normalidad

Prueba Kolmogorov-Smirnov para Síndrome de Burnout

La presente tabla nos muestra que todas las dimensiones y el puntaje total no presentan una distribución normal. Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y kurtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 31

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Síndrome de Burnout

		Cansancio emocional	Despersonalización	Autorrealización personal	Total
N		236	236	236	236
	Media	17.86	9.21	17.75	44.82
Parámetros normales ^{a,b}	Desviación estándar	9.614	5.327	10.009	18.48
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.178	0.215	0.182	0.108
	Positivo	0.151	0.199	0.182	0.106
	Negativo	-0.178	-0.215	-0.165	-0.108
Estadístico de prueba		0.178	0.215	0.182	0.108
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,000

Prueba Kolmogorov-Smirnov para agresividad

La presente tabla nos muestra que todas las dimensiones y el puntaje total no presentan una distribución normal. Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y kurtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 32*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Agresividad*

		Agresividad Física	Agresividad verbal	Hostilidad	Ira	Total
N		236	236	236	236	236
	Media	14.89	17.14	9.42	5.55	47
Parámetros normales ^{a,b}	Desviación estándar	5.716	7.949	3.605	3.032	17.696
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.193	0.22	0.195	0.274	0.173
	Positivo	0.193	0.199	0.195	0.274	0.173
	Negativo	-0.151	-0.22	-0.11	-0.2	-0.141
Estadístico de prueba		0.193	0.22	0.195	0.274	0.173
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

3.4 Relación entre síndrome de Burnout y agresividad

La tabla muestra que existe correlación directa, moderada y muy significativa entre el Síndrome de Burnout y la agresividad total ($r = 0.411$), es decir, a mayor Síndrome de Burnout, mayor agresividad.

Tabla 33*Correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y agresividad total*

		Síndrome de Burnout total
Agresividad total	Correlación de Spearman	,411**
	Sig. (bilateral)	0

3.5 Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y dimensiones de agresividad

Tabla 34

Correlación de Spearman entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Agresividad total.

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout Total
Agresividad física	Coeficiente de correlación	,431**	,334**	,266**	,423**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0
	N	236	236	236	236
Agresividad verbal	Coeficiente de correlación	,396**	,338**	,216**	,364**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.001	0
	N	236	236	236	236
Hostilidad	Coeficiente de correlación	,369**	,259**	0.121	,308**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.062	0
	N	236	236	236	236
Ira	Coeficiente de correlación	,270**	,243**	0.095	,205**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.145	0.002
	N	236	236	236	236
Agresividad total	Coeficiente de correlación	,469**	,358**	,229**	,411**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0
	N	236	236	236	236

La tabla muestra las correlaciones entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Agresividad.

La dimensión Cansancio emocional se relaciona de manera directa, muy significativa y moderada con la agresividad física ($r=0,431$) y Agresividad total ($r=0,469$), con Agresividad verbal ($r=0,396$), Hostilidad ($r=0,369$) e ira ($r=0,270$) la correlación es moderada baja.

La dimensión despersonalización se relaciona de manera directa, muy significativa y moderada con la agresividad física ($r=0,334$), agresividad verbal ($r=0,338$), Hostilidad ($r=0,259$), ira ($r=0,243$) y agresividad total ($r=0,358$).

La dimensión realización personal se relaciona de manera directa, muy significativa y moderada con la agresividad física ($r=0,266$), agresividad verbal ($r=0,216$) y agresividad total ($r=0,229$).

Finalmente el Síndrome de Burnout total se relaciona de manera directa, muy significativa y moderada con la agresividad física ($r=0,431$) y Agresividad total ($r=0,469$), con Agresividad verbal ($r=0,396$), Hostilidad ($r=0,369$) e ira ($r=0,270$) la correlación es moderada baja.

IV.DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que nivel del síndrome de Burnout en los efectivos de la Policía Nacional del Perú es alto. Estos resultados coinciden con lo encontrados por Sánchez (2012) quien, en una muestra constituida por policías de la ciudad de México, encontró que éstos presentaban un alto nivel de Burnout. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los efectivos, quienes afirman que perciben una remuneración inadecuada, tienen jornadas laborales extensas, reciben un mal trato por parte de sus superiores, no cuentan con los recursos para ejercer de manera correcta sus funciones y no son reconocidos por el Estado. Al respecto, Griffin y Moorhead (2010, p.179) afirman que el Burnout se da cuando una persona de forma simultánea experimenta demasiada presión y tiene muy pocas fuentes de satisfacción.

A nivel de las dimensiones del Burnout, se encontró que los miembros de la Policía Nacional del Perú tienen un nivel alto en Cansancio emocional. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Rodríguez (2013) quien en una muestra constituida por guardianes penitenciarios, halló que estos presentaban un alto nivel en la dimensión de cansancio emocional. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Edelwich y Brodsky (1980, citado por Salinas, 2012, p.p.216-217), quienes afirman que una de las primeras etapas del síndrome de Burnout, es la etapa de frustración, caracterizada por agotamiento físico, emocional y conductual, sintiéndose incapaz de realizar sus actividades laborales.

En relación al Síndrome de Burnout y el tiempo de servicio, se encontró que no existen diferencias significativas a nivel del Burnout ($p>0.05$). Estos resultados discrepan de los encontrados por Escudero, Delfín y Arano (2015) quien en una muestra constituida por personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, halló que los sujetos de 4 a 8 años de antigüedad presentan un nivel mayor en síndrome de Burnout. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos de la Policía Nacional, quienes afirman que anualmente tienen periodos vacacionales, en el que realizan actividades para disminuir la tensión

acumulada por el trabajo. Este ciclo de trabajo-descanso hace que puedan laborar sin desarrollar niveles elevados de Burnout.

En relación a la edad, se encontró que esta variable no establece diferencias significativas a nivel del Síndrome de Burnout ($p>0.05$). Estos resultados discrepan de los encontrados por Díaz, Castro, Mendo y Vásquez (2006) quien en una muestra constituida por practicantes de las profesiones de ayuda (enfermería, psicología), hallaron que los practicantes tienen a sumir una responsabilidad similar a los profesionales de la salud, por lo cual no permiten observar la relación entre la edad y el Burnout. En tal sentido a explicación a este resultado está manifestado por los efectivos policiales, que cuando presentan síntomas relacionados por el síndrome de Burnout, estos acuden a su centro médico para ser atendidos y evaluados por una junta médica, quienes corroboran el estado psicológico del agente policial. Estos resultados son derivados a recursos humanos de la institución, área que se encarga de asignar el tipo de función o actividad que deberían desempeñar el efectivo policial de acuerdo a su nueva condición.

En relación al grado, se encontró que esta variable no establece diferencias significativas a nivel del Síndrome de Burnout ($p>0.05$). Estos resultados discrepan de los encontrados por Romero (2015) quien en una muestra constituida por suboficiales de la Policía Nacional del Perú, halló que los suboficiales de tercera tienen a padecer un alto nivel de Burnout. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos de la Policía Nacional del Perú, quienes afirman que las funciones esenciales de la PNP con cambian significativamente con los grados obtenidos, todos siguen teniendo como función esencial velar por el bienestar del ciudadano.

A continuación se encontró que el nivel de agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú es promedio. Estos resultados discrepan de los encontrados por Rodríguez (2014) quien en una muestra constituida por agentes de jefatura de Quito- Ecuador, halló que estos presentaban un nivel alto en agresividad. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos, quienes afirmaron que la alta carga de trabajo con los

ciudadanos, unido al poco reconocimiento social y del Estado, generan que ellos puedan reaccionar de manera agresiva frente a determinadas situaciones, ya sea laborales o familiares.

A nivel de la dimensión de agresividad se encontró que los miembros de la Policía Nacional del Perú tienen un nivel alto en Agresividad Verbal. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Mosteriro, Samudio, Paternain, Salamano, Zoppolo y Tomasini (2016) quien en una muestra constituida por policías en Montevideo (Uruguay), halló que estos presentaban un nivel alto en agresividad verbal. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los efectivos, quienes afirman que durante su formación en la escuela policial han adoptado conductas agresividad verbal con la población y sus familiares.

En relación en agresividad y tiempo de servicio, se encontró que existen diferencias significativas a nivel de agresividad verbal y agresividad total, siendo mayor el promedio en agresividad verbal y agresividad total en efectivos de 31 a 36 años en los efectivos de la PNP. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Diaz y Radler (2013) quien en una muestra constituida por trabajadores sanitarios, halló que el 24% de los sujetos de menores de 15 años de antigüedad presentan un nivel de agresividad promedio en un 8% en sujetos mayores de 16 años, eso quiere decir que a menor tiempo de antigüedad hay mayor agresividad. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los efectivos del distrito de Comas quienes afirman que debido a que han vivido mucho tiempo rodeado de delincuencia, han tenido que aplicar la agresión verbal en el operativo.

En relación a edad, se encontró que existen diferencias significativas a nivel de agresividad verbal, hostilidad, y agresividad total, siendo mayor el promedio en efectivos que están en la adultez temprana (de 19 a 40 años) Estos resultados coinciden con lo encontrado por Diaz y Radler (2013) quien en una muestra constituida por trabajadores sanitarios, halló que el 27% de los sujetos de menores de 45 años presentan un nivel de agresividad promedio frente a un 9% en sujetos mayores de 46 años, eso quiere decir que a menor edad mayor agresividad. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado

por los efectivos quienes afirman que los policiales que salieron de la escuela van directamente a intervenciones operativas y permanecen gran parte de su tiempo de servicio relacionándose con personas de diferentes comportamientos agresivos, ello conlleva a que adopten conductas agresivas en su entorno laboral.

En relación a grado, se encontró que existen diferencias significativas a nivel de agresividad verbal e ira, siendo mayor el promedio en agresividad verbal en sub-oficial superior y a nivel de ira en sub- oficial superior. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Diaz y Radler (2013) quien en una muestra constituida por trabajadores sanitarios, halló que el 12% de los sujetos son médicos, 11% son técnicos u otras profesiones, 6% son enfermeras y el 2% son administrativos eso quiere decir que mayor responsabilidad mayor agresividad. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los efectivos quienes afirman que asumen mayor responsabilidad en su entorno laboral que sobrecarga las responsabilidades personales, por ello los agentes se vuelven vulnerables a la agresividad.

Al analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la agresividad se encontró que esta es positiva y moderada. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Queirós, Kaiseler y Leitáo (2013) quien en una muestra constituida por agentes policiales, halló que existe relación entre síndrome de Burnout y agresividad. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Gil- Monte y Peiro (1997, p.87), quienes afirman que una de las consecuencias del síndrome Burnout, sobre las relaciones interpersonales, es la presencia de conducta de carácter negativo, como el cinismo, la agresividad, el aislamiento y la irritabilidad, tanto a nivel laboral, como familiar.

Finalmente cabe señalar que queda abierto la posibilidad a futuras investigaciones que aplican los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

Con base a los objetivos planteados en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones.

- PRIMERO: Existe correlación directa, moderada y muy significativa entre Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.
- SEGUNDO: El nivel de Síndrome de Burnout de la muestra es alto, además el cansancio emocional presente el promedio percentilar más alto.
- TERCERO: Las variables edad, tiempo de servicio y grado, no establecen diferencias significativas a nivel del Síndrome de Burnout ($p>0.05$)
- CUARTO: El nivel de agresividad de la muestra es promedio.
- QUINTO: Las variables edad, tiempo de servicio y grado, si establecen diferencias significativas a nivel de agresividad ($p<0.05$)
- SEXTO: Existe correlación positiva, muy significativa y moderada baja entre dimensiones del Burnout y las dimensiones de la agresividad.

VI. RECOMENDACIONES

En base de la investigación realizada en distintas comisarías del distrito de Comas, se recomienda lo siguiente:

Realizar talleres para que los efectivos de la Policía Nacional del Perú aprendan a manejar de manera adecuada su agresividad.

Compartir los resultados con los comisarios de las distintas unidades, para poder sensibilizarlos en relación a la importancia del manejo de la Agresividad.

Compartir los resultados al Ministerio del Interior para que puedan mejorar la calidad de vida laboral de los efectivos de la Policía Nacional del Perú, generando con ello una disminución del nivel de Burnout.

VII. REFERENCIAS

- Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Arias, W. y Jiménez, N. (2012). Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2(2), pp. 180- 206. Recuperado de <http://docplayer.es/4866535-Estudio-comparativo-del-sindrome-de-burnout-en-enfermeras-policias-y-docentes-de-arequipa.html>
- Arias, W. y Núñez, A. (2015). *Síndrome de burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa, Perú*. *Scielo*, 17(52) pp. 77- 82. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100013
- Bautista, O.; Tombé, P. y Victoria, M. (2013). Síndrome de Burnout y su relación con el estado de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada, Colombia. *Revista de Salud Ocupacional de Colombia*, 3(4) pp. 20–24. Recuperado de <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/100/108>
- Buss, A. (1961) *The psychology of aggression*, United States: Congress Catalog Card.
- Calienes, V. y Díaz, F. (2012). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los sub- oficiales de la Policía Nacional del Perú* (Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la fuente, E.; Aguayo, R.; Vargas, C. y Cañadas, R. (2013). *Prevalencia y factores de riesgo de syndrome de burnout entre la policía Española*. *Psicothema*, 25 (4) pp. 488- 493. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/4142.pdf>

- De La Fuente, R. y De Diego, R. (2008). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- De Rivera, L. (2014). *Los síndromes de estrés*. Madrid: Síntesis
- Díaz, N.; Castro, M.; Mendo, T. y Vásquez, C. (2006). Factores demográficos y Síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología. *Revista psicológica* Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v09_2007/pdf/a03.pdf
- Díaz, P. y Radler, E. (2013). La agresividad de los trabajadores sanitarios. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/40816>
- El- Sahili, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. Distrito Federal: El Manual moderno.
- El Sahili, L. y Kornhauser, S. (2010). *Burnout en el colectivo docente*. México: Universidad EPCA
- Escudero, J.; Delfin, L. y Arano, R. (2015). Estudio de la relación entre el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, *Ciencia Administrativa*, 1(2), pp. 20 – 28. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2056/3747>
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis inédita de doctorado en Educación). Universitat de València, Valencia, España.
- García, S. (2013). *El síndrome del Burnout en el cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra, España*. (Tesis de Grado, Universidad Pompeu Fabra). Recuperado de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/20932/TFG_SARA_GR.pdf?sequence=1

- Gil- Monte, P. y Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gonzales, M.; Lacasta, M. y Ordoñez, A. (2008). *Síndrome de agotamiento profesional en Oncología*. Madrid: Panamericana.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*, Distrito Federal: Cengage Learning.
- Guamán, J. (2015). *Prevalencia y factores asociados del síndrome de burnout en el personal de tropa de la brigada de artillería N° 27 "Portete" Cuenca, Ecuador*. (Tesis de Licenciatura de Medicina Interna, Universidad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21208/1/Tesis.pdf>
- Guzmán, G. (2013). *Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca- Ecuador*. (Tesis de Licenciatura de Psicología, Universidad del Azuay). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>
- Hernández, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- López, L. y Vadillo, F. (2010). *Agresividad y Violencia en Epilepsia*. San Vicente: Club Universitario.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). Maslach burnout inventory manual. *Gabinete psicológico*.
- Matalinares, M. (2012). Cuestionario de Agresión de Buss y Perry, 15 (1), pp. 147-161.
- Meza, L. (2010). *Burnout en el personal policial del distrito de Carabayllo*. (Tesis inédita de Licenciatura de Psicología). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Morales, A.; Aránzazu, C. y Valle, G. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital IGSS de Mazatenango Suchitepequez, Guatemala*. (Tesis de Maestría en enfermería, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala). Recuperado de <http://biblioteca.umg.edu.gt/digital/46798.pdf>

- Moreno, A. e Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira - Colombia, *Psicogente*, 13 (24), pp. 292-305. Recuperado de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/ojs/index.php/psicogente/article/viewFile/428/425>
- Moreno, B. y Garrosa, E. (2013). *Salud laboral- Riesgo laborales psicosociales y bienestar laboral*, Madrid: Pirámide.
- Moser, G. (1991), *La agresión*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Mosteriro, M; Samudio, T.; Paternain, R.; Salamano, I.; Zoppolo, G. y Tomasini, M. (2016). Adolescentes, jóvenes y violencia policial en Montevideo (Uruguay). Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/handle/123456789/7628>
- Murueta, M. y Orozco, M. (2015). *Psicología de la violencia: Causas, prevención y afrontamiento*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995). Teoría Psicométrica. Mc Graw Hill: México.
- Olórtegui, F. (2010). *Diccionario de Psicología*, Lima: San Marcos.
- Organización Internacional del trabajo (2014) *El trabajo decente: una lucha por la dignidad humana*. Santiago: Somavia
- Otero-López, J. (2011), *Estrés laboral y burnout- en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Papalia, D. (2005). Desarrollo Humano. México: Libros psicología
- Perea, J. (2012). Síndrome de Burnout y agresividad en choferes de transporte público de la empresa Huáscar. (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Pullas, P. (2015). Incidencia del síndrome burnout en el personal del cuerpo de bomberos de Cayambe, Ecuador. (Tesis de Licenciatura en Atención Pre hospitalaria y en emergencias, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6717/1/T-UCE-0006-043.pdf>
- Queiros, C.; Kaiseler, M. y Leitao, A. (2013). Burnout como predictor de agresividad entre la policía oficiales (Portugal), *Repositorio de la Universidad de Porto*, 1 (2), pp. 110-135. Recuperado de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70088/2/90814.pdf>
- Quiros, S. (2013). Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto, Lima (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Ray, W. (2001). Diferencias individuales en el aprendizaje. Madrid: Narcea
- Roble, M. (2010). *Síndrome Burnout: Relación locus el control, en profesionales seguridad privada, Brasil*. (Tesis de Maestría de Psicología, Universidad Católica Don Bosco). Recuperado de <http://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8151-sindrome-de-burnout-relacao-com-locus-de-controle-em-profissionais-de-seguranca-privada.pdf>
- Rodrigo, J. (2015). *Prevención de riesgos laborales*. Madrid: Paraninfo.
- Rodríguez, B. (2015). Estilos comunicacionales y niveles de agresividad en los agentes de la jefatura provincial de Pichincha de la Dirección Nacional de la Policía Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7056>
- Rodríguez, M.; Aguilera, M.; Rodriguez, G.; Lopez, M.; Garcia, S. (2011). Efectividad del programa de intervención cognitivo- conductual para disminuir los síntomas de estrés y el síndrome de burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública, México, *Waxapa*, 2 (5). pp. 94- 101. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2011/wax115d.pdf>

- Rodríguez, R. (2013). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. *Revista de Psiquiatría de Colombia*, 40 (3). pp. 146-153. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v43n3/v43n3a05.pdf>
- Rojas, J. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales Mexicanos. *Archivos de criminología, seguridad Privada y Criminalística*, 30 (1). pp. 1-17. Recuperado de https://www.academia.edu/12298763/S%C3%ADndrome_de_burnout_y_satisfacci%C3%B3n_de_vida_en_polic%C3%ADas_ministeriales_mexicanos_Burnout_syndrome_and_life_satisfaction_in_Mexican_judicial_police_
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencias de Lima*. (Tesis inédita de Licenciatura de Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*, Madrid:CCS.
- Sánchez, J. (2012). Frecuencia del Burnout en Policías de la ciudad de México. *Revista de Psicología de Perú*, 18(1), pp. 69-74
- Sánchez, D. y Robles, M. (2014). Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2). pp. 75- 81. Recuperado de <http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.WCviAbLhDIV>
- Sarsosa, K.; Paerez, N. y Alzate, C. (2013). *Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali, Colombia*. *Revista informes Psicológicos de Colombia*, 13 (2). pp. 43- 58. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/2792/2437>
- Somavia, J. (1999). *Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Vásquez, B. (2013). *El síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista*. (Tesina). Universidad César Vallejo Callao, Perú.

Wolman, B. (1973). Teorías y sistemas contemporáneas en Psicología.
Barcelona: Martínez.

Zaczy, C. (2002). *La agresividad: Comprenderla y evitarla*. Barcelona: Paidós.

ANEXOS

Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach

Inventario de Burnout de Maslach MBI

Autores: Christina Maslach y Susan Jackson (1981)

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.							
5	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a los ciudadanos.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.							
18	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.							

19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

Instrumento: Cuestionario de agresividad

Cuestionario de agresividad

Autores: Arnold Buss y Mark Perry- María Matalinares (2002)

A continuación presentamos un conjunto de afirmaciones en torno a situaciones que podrían ocurrirle. A las que deberás contestar escribiendo un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu opinión.

1	2	3	4	5
Completamente Falso	Bastante Falso	Ni verdadero ni falso	Bastante verdadero	Completamente Verdadero

	Ítems	1	2	3	4	5
1	De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona.					
2	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos					
3	Me enoja rápidamente, pero se me pasa en seguida					
4	A veces soy bastante envidioso y lo expreso					
5	Si me provocan lo suficiente, puedo golpear a otra persona					
6	A menudo no estoy de acuerdo con la gente					
7	Cuando estoy frustrado, muestro el enojo que tengo					
8	En ocasiones soy agresivo porque la vida me ha tratado injustamente					
9	Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también					
10	Cuando la gente me molesta, discuto con ellos					
11	Algunas veces me siento tan enojado como si estuviera a punto de estallar					
12	Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades					
13	Suelo involucrarme en la peleas con mucha frecuencia					
14	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos					
15	Soy una persona apacible					
16	Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas					
17	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago					

18	Mis amigos dicen que discuto mucho					
19	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona agresiva.					
20	Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas					
21	Hay gente que me provoca a tal punto que llegamos a golpearnos.					
22	Algunas veces pierdo el control sin razón					
23	Desconfío de desconocidos que se muestran demasiado amigables					
24	No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona					
25	Tengo dificultades para controlar mi genio					
26	Algunas veces siento que la gente se ríe de mí a mis espaldas					
27	He amenazado a gente que conozco					
28	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán					
29	He llegado a estar tan furioso que rompía cosas					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (srta):.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Alessandra Yezabel Gonzales Fernández**, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **El Síndrome de Burnout y Agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, Lima 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de pruebas psicológicas **Inventario de Burnout de Maslach y Cuestionario de agresión de Buss y Perry**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.: **Alessandra Yezabel Gonzales Fernández**ESTUDIANTE DE LA EAP PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con DNI:

Acepto participar en la investigación **Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, Lima 2017**.

Día:/...../.....

FIRMA

Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Túpac Amaru



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de febrero de 2017

CARTA N° 004-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Mayor PNP

DAVID MEGO PEREZ

Comisario de la Comisaría PNP de Túpac Amaru

Av. Túpac Amaru N° 1121 - Comas

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GONZALES FERNÁNDEZ ALESSANDRA YEZABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

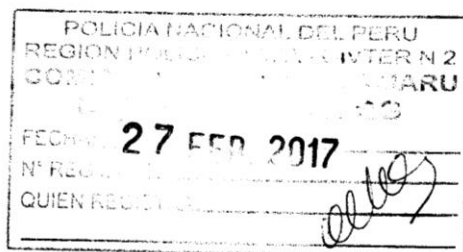
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Dra. Taniht Cubas Romero
Directora de EP Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/vpm



LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650

Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaría de Santa Luzmila



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de febrero de 2017

CARTA N° 006-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Mayor PNP

JOSÉ MARÍA CHINCHAY RECOBA

Comisario de la Comisaría PNP de Santa Luzmila

Jr. José Carlos Mariategui y Pedro Paulet S/N.

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GONZALES FERNÁNDEZ ALESSANDRA YEZABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Signature]
Dra. Taniht Cubas Romero
Directora de EP Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/vpm



LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650

Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Universitaria



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de febrero de 2017

CARTA N° 005-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Mayor PNP

DAVID CARRANZA VERAMENDI

Comisario de la Comisaría PNP de Universitaria

Av. Universitaria cdra 64 S/N Mz E3 - Lt. 12

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GONZALES FERNÁNDEZ ALESSANDRA YEZABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Signature]
Dca. Taniht Cubas Romero

Directora de EP Psicología

Filial Lima – Campus Lima Norte



27 FEB 2017
TCR/vpm

LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Collique



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de febrero de 2017

CARTA N° 003-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Capitan PNP
WILMER CAMARENA ZAMUDIO
Comisario de la Comisaría PNP de Collique
Av. Revolución Cdra 25 - Comas
Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GONZALES FERNÁNDEZ ALESSANDRA YEZABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
D^a. Taniht Cubas Romero
Directora de EP Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/vpm

POLICIA NACIONAL DEL PERU	
REGION POLICIAL LIMA	
MESA DE PARTES	
COMISARIA DE COLLIQUE	
Hora: 12-20	Día: 06-03-17
Mes:	Año:
Recibido: S.B.S. PNP	[Firma]
N° Registro:	

LIMA NORTE	Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax: :(+511) 202 4343
LIMA ESTE	Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE	Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO	Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de la Pascana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de febrero de 2017

CARTA N° 002-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Mayor PNP
JHONNY CARLOS AGUILAR HERMOSA
Comisario de la Comisaria PNP DE Pascana
Av. Gerardo Unger N° 6500 - Comas
Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GONZALES FERNÁNDEZ ALESSANDRA YEZABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Signature]
Dra. Taniht Cubas Romero
Directora de EP Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/vpm

[Signature]
06 03 17

[Signature]
POSTOR

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho. Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650

Validación de criterio de Jueces

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"Inventario de Burnout de Maslach"** que forma parte de la investigación **"Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA

Formación académica: PSICOLOGO

Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL

Tiempo: 20 AÑOS

Cargo actual: PSICOLOGO DEL GRUPO

Institución: FAP.



FIRMA
C.Ps.P

RAUL CRUZADO CASANOVA
PSICOLOGO FAP
NSA 707491 CPs P 075

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de agresión de Buss y Perry" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA
Formación académica: PSICOLOGO
Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL
Tiempo: 20 AÑOS
Cargo actual: PSICOLOGO GRUPO
Institución: FAP


FIRMA
C.Ps.P.
RAUL CRUZADO CASANOVA
PSICOLOGO FAP
NSA 707491 CPs P 0757

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kaneko Aguilar Juan José

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 16 años

Cargo actual: Asesor

Institución: UCV / ISIL / Autónoma



FIRMA
C.Ps.P 17040

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de agresión de Buss y Perry" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kaneko Aguilar, Juan José

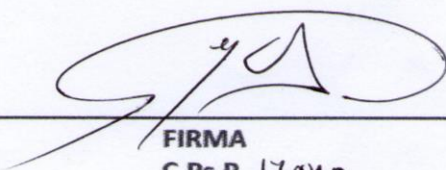
Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 16 años

Cargo actual: docente

Institución: UCV/USIL/AUTONOMA


FIRMA
C.Ps.P. 47040

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"Inventario de Burnout de Maslach"** que forma parte de la investigación **"Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez:

Juan Carlos Hartono Ordinola

Formación académica:

Psicólogo

Áreas de experiencia profesional:

Clinica, Organizacional

Tiempo:

38 años

Cargo actual:

Docente

Institución:

UCV

FIRMA

C.Ps.P 353

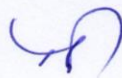
VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de agresión de Buss y Perry" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan Carlos Hantao V.
Formación académica: Psicólogo
Áreas de experiencia profesional: Clinica Organizacional
Tiempo: 38 años
Cargo actual: Docente
Institución: UCV



FIRMA
C.Ps.P. 353

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Vilma Violeta Carrillo Parades
Formación académica: Psicología
Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional
Tiempo: 35 años
Cargo actual: Analista de Selección y Desarrollo
Institución: Autoridad Nacional del Servicio Civil

03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a una jornada de trabajo me siento fatigado(a)		
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		
05	Siento que mi trabajo me exige demasiado.		
06	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.		
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		
08	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		

Vilma Violeta Carrillo Parades
FIRMA
C.Ps.P
3468

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de agresión de Buss y Perry" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Wilma Violeta Carrillo Paredes

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional

Tiempo: 15 años

Cargo actual: Analista de Selección y Desarrollo

Institución: Autoridad Nacional del Servicio Civil

Wilma Violeta Carrillo Paredes

FIRMA

C.Ps.P.

3468

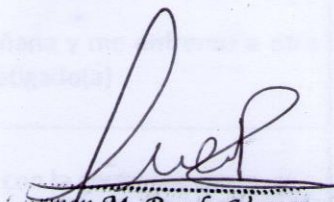
VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Carmen Mercedes Rueda Vargas
Formación académica: Profesional - Psicóloga.
Áreas de experiencia profesional: RRHH y Selección de personal
Tiempo: 5a
Cargo actual: Jefe de Reclutamiento y Selección
Institución: Moraval Consultores SAC.


Carmen M. Rueda Vargas
Jefa de Gestión de Talento Humano
MORAVAL CONSULTORES S.A.C.
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 21366

FIRMA
C.Ps.P

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de agresión de Buss y Perry" que forma parte de la investigación "Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Los Olivos"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Carmen Rueda Vargas
Formación académica: Profesional - Psicóloga
Áreas de experiencia profesional: RRHH y Selección
Tiempo: 5a
Cargo actual: Jefe de Reclutamiento y Selección
Institución: Moraval Consultores SAC


Carmen M. Rueda Vargas
Jefa de Gestión de Talento Humano
MORAVAL CONSULTORES S.A.C.
PSICÓLOGA
C. Ps P 21366

FIRMA
C.Ps.P.

Percentiles para las dimensiones de Burnout del Inventario de Burnout

Nivel	Pc	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Total	Pc
	1					1
	2					2
	3					3
	4			0 al 5		4
	5					5
	6					6
	7					7
	8					8
Muy bajo	9					9
	10				0 al 7	10
	15	0			8	15
Bajo	20	1			9 - 10	20
	25	2			11	25
	30	3				30
	35	4	0		12	35
	40	5			13 - 14	40
	45		1	6	15 al 19	45
	50	6	2	7	20	50
	55	7	3 a 4		21	55
	60	8		8 - 9	22 al 26	60
	65	9 - 10	5	10 - 11	27 al 29	65
	70		6	12	30 al 33	70
Promedio	75	11 - 12	7 a 9	13 al 16	34	75
	80	13 - 14		17	35 al 39	80
	85	15 a 21	10 al 13	18	40 a 48	85
Alto	90	22	14	19	49 al 53	90
	91					91
	92	23 al 27	15	20 - 21	54 al 59	92
	93					93
	94		16	22	60 al 69	94
	95					95
	96	28 - 29	17	23 al 26	70 al 72	96
	97					97
	98		18 al 20	27 al 30	73 al 78	98
Muy alto	99	30 al 42	21 - 22	31 al 35	79 al 84	99
	Media	9.540	5.000	11.020	25.560	Media
	DS	10.0208	6.0811	7.0523	19.9050	DS

Percentiles para las dimensiones de agresividad del Cuestionario de agresión

Nivel	Pc	Agresividad física	Agresividad verbal	Hostilidad	Ira	Total	Pc
Muy bajo	1						1
	2						2
	3						3
	4					0 al 28	4
	5						5
	6						6
	7						7
	8						8
	9						9
Bajo	10	0 al 9					10
	15						15
	20					29 al 32	20
Promedio	25					33	25
	30			0 al 5		34	30
	35			6			35
	40			7			40
	45		0 al 11			35 - 36	45
	50		12 - 13			37 al 40	50
	55				0 al 4	41 - 42	55
	60	10 al 13				43	60
	65	14	14 al 16	8 - 9	5	44	65
	70	15				45 a 47	70
	75	16	17 al 19	10 - 11	6	48 al 51	75
Alto	80		20 - 21		7	52 al 56	80
	85	17 al 19	22 - 23	12	8 - 9	57 al 64	85
	90	20 - 21	24- 25	13	10	65	90
Muy alto	91						91
	92	22				66 al 71	92
	93						93
	94			14			94
	95						95
	96	23- 24	26 - 27	15	11	72	96
	97						97
	98	25 al 28	28 - 29	16 -17		73 al 76	98
	99	29	30 al 37	20 - 21	12	77 al 89	99
	Media	14.780	15.660	8.800	5.040	44.280	Media
	DS	4.4552	6.1697	3.6756	2.8497	14.3015	DS

Baremos del cuestionario de agresividad

Escala		Sub escalas							
Total		Agresividad Física		Agresividad Verbal		Ira		Hostilidad	
PD	Pc	PD	Pc	PD	PC	PD	PC	PD	PC
112	99	38	99	21	99	31	99	36	99
108	98	35	98	20	98	30	98	35	98
105	97	34	97	19	96	29	97	34	97
103	96	33	96	18	94	28	96	33	95
102	95	32	95	17	90	27	94	32	94
101	94	31	94	16	84	26	91	31	91
99	93	30	92	15	78	25	87	30	88
98	92	29	89	14	70	24	83	29	84
97	91	28	87	13	60	23	77	28	80
96	90	27	83	12	50	22	71	27	74
95	89	26	80	11	40	21	63	26	69
94	88	25	76	10	31	20	54	25	62
93	87	24	71	9	22	19	45	24	56
92	85	23	66	8	15	18	37	23	49
91	84	22	61	7	9	17	29	22	42
90	82	21	55	6	4	16	23	21	37
89	81	20	49	5	1	15	17	20	31
88	79	19	43			14	12	19	25
87	77	18	37			13	9	18	20
86	75	17	31			12	6	17	16
85	73	16	25			11	4	16	12
84	71	15	20			10	2	15	9
83	69	14	16			9	1	14	7
82	66	13	11					13	5
81	64	12	7					12	3
80	61	11	4					11	2
79	59	10	2					10	1
78	56	9	1						
77	54								
76	51								
75	49								
74	47								
73	44								
72	42								
71	40								
70	37								
69	35								
68	32								
67	30								
66	28								
65	26								
64	25								
63	23								

62	21
61	19
60	18
59	16
58	15
57	13
56	12
55	11
54	9
52	8
51	7
50	6
48	5
47	4
45	3
42	2
38	1

Fuente: Baremos de agresividad en adolescentes. (Matalinares, 2012)

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: SINDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN EFECTIVOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARIAS DEL DISTRITO DE COMAS, PERIODO 2017. AUTOR: Alessandra Yezabel Gonzales Fernández				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
¿Existen correlación entre el Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Comas, 2016?	Objetivo general Identificar correlación que existe entre el síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas. Objetivos específicos Describir el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la policía nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas. Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones	Hipótesis general H1: Existe correlación positiva y significativa entre el síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas. Hipótesis específica H1: Existe diferencias significativa a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado. H2: Existe diferencias significativas a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la	Variable 1: Síndrome de Burnout	
			Definición operacional	Definición conceptual
			Serán los puntajes obtenidos del Maslach Burnout Inventory (MBI)	Maslach y Jackson (1981, citado por Gill- Monte y Peiro 1997, p. 13): Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de reacción personal en el trabajo),
				Indicadores ✓ Cansancio emocional ✓ Despersonalización ✓ Autorealización personal
				Escala Ordinal

	en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.	Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad. H3: Existe diferencias significativa a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.		así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.		
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H4: Existen diferencias significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según grado.	Variable 2: Agresividad			
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H5: Existen diferencias significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.	Definición operacional	Definición conceptual	Indicadores	Escala
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H6: Existen	Serán los puntajes obtenidos del Cuestionario de agresión de Buss y Perry	Buss en 1961 señaló: Es aquella respuesta que da estímulos agresivos a otro organismo.	✓ Agresividad física ✓ Agresividad verbal ✓ Hostilidad ✓ Ira	Ordinal
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H5: Existen diferencias significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.	Variables de estudio			
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H6: Existen	Edad		Ordinal	
	Determinar diferencias a nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, según edad.	H6: Existen	Tiempo de servicio		Ordinal	
	Describir el nivel de agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la	H6: Existen	Grado		Ordinal	

	<p>Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas.</p> <p>Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, según tiempo de servicio.</p> <p>Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, según grado.</p> <p>Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, según edad.</p> <p>Determinar diferencias a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las</p>	<p>diferencias significativa a nivel de la agresividad y sus dimensiones en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, según tiempo de servicio.</p> <p>H7: Existen correlación positiva y significativa entre las dimensiones de burnout y las dimensiones de la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas.</p>		
--	--	---	--	--

	<p>comisarias del distrito de Comas, según tiempo de servicio.</p> <p>Identificar la correlación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la agresividad en los efectivos de Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.</p>			
--	--	--	--	--

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Tipo</p> <p>La presente investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos. (Hernández, et. al, 2014); descriptiva, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández, et. al, 2014)</p> <p>Diseño</p> <p>La presente investigación tiene un diseño de tipo no experimental – transversal, ya que busca observar las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos en un momento determinado y único. (Hernández, Fernández- Collado y Baptista, 2014).</p>	<p>Población.</p> <p>La población estuvo constituida por 600 efectivos masculinos de las comisarias del distrito de Comas: CPNP Santa Luzmila, CPNP Túpac Amaru, CPNP La Pascana, CPNP Comas Collique y CPNP Universitaria.</p> <p>Tamaño de muestra.</p> <p>La muestra estuvo constituida por 236 efectivos masculinos de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Tipo de muestreo.</p> <p>No probabilístico-intencional, ya que no todos los tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población (Hernández, et. al, 2014).</p>	<p>VARIABLE 1. Síndrome de Burnout</p>	<p>DESCRIPTIVA</p>
		Nombre Inventario de Burnout de Maslach	Media
		Autor: Christina Maslach	Desviación Aritmética
		Objetivo: Evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de una organización	Mediana
		Áreas: Cansancio emocional, Realización personal y despersonalización	Moda
		Aspectos psicométricos:	Asimetría
		Validez: Criterio por muestras contrastantes (Maslach,1988)	Curtosis
		Confiabilidad: Agotamiento emocional fue 0.90; en despersonalización 0,79; y en realización personal 0,71 (Maslach, 1986)	Frecuencia
		Estudio piloto:	Porcentajes
		V Aiken: valores superiores a 0.80	Percentiles
		Prueba binomial: $P < 0.05$	INFERENCIAL
		Consistencia interna: $\alpha = 0.842$	
		Dos mitades de Guttman: $r = 0.766$	<p>U de Mann. Whitney</p> <p>Prueba de Kruskal- Wallis</p> <p>Correlación de Spearman</p>
		VARIABLE 2. Cuestionario de Agresión	
		Nombre: Cuestionario de Agresión de Buss y Perry	
		Autor: Arnold Buss y Mark Perry	
		Objetivos: Evaluar el nivel de agresividad en los trabajadores de una organización	
		Áreas: Agresividad física, Agresividad verbal, Hostilidad e Ira 0	

		<p>Aspectos psicométricos: Validez: validez de criterio donde se realizó en una muestra piloto y la muestra a sujetos de las fuerzas policiales que iban a realizar curso de resguardo presidencial (Matalinares, 2002)</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>Total: 0,83</p> <p>Agresividad física 0.68</p> <p>Agresividad verbal: 0,56</p> <p>Ira : 0,55</p> <p>Hostilidad: 0,65 (Matalinares, 2002)</p>	
		<p>Estudio piloto</p> <p>V Aiken: valores superiores a 0.80</p> <p>Prueba binomial: $P < 0.05$</p> <p>Consistencia interna: $\alpha = 0.864$</p> <p>Dos mitades de Guttman: $r = 0.781$</p>	<p>PRUEBA</p> <p>Se utilizará el software SPSS en su versión 22.</p>